



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de serviço de suporte técnico com manutenção, serviço de suporte técnico com manutenção de customizações desenvolvidas na camada do cliente, serviço técnico de customização e serviço de emissão de nota fiscal eletrônica, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. AGEHAB adquiriu, em 25 de fevereiro de 2016, licenças perpétuas do sistema Enterprise Resource Planning (ERP) da empresa Benner Sistemas S.A. (Contratos nº 010/2016 e nº 015/2021). O acervo contempla os módulos de Administração, Financeiro, Auditoria, Contábil, Estoque, Patrimônio, Faturamento, Gestão de Contratos, Recursos Humanos, Compras, dentre outros.

2.2. Desde a aquisição, a AGEHAB investiu significativamente em serviços de instalação, consultoria de implantação, parametrização, treinamento e, crucialmente, em customizações. Essas customizações foram desenvolvidas para adequar o sistema às particularidades dos processos internos da Agência, especialmente na área de Gestão de Pessoas, que envolve múltiplos vínculos funcionais (celetistas, estatutários, temporários) e regimes previdenciários distintos.

2.3. As customizações foram estrategicamente alocadas na "Camada de K" (Camada do Cliente), uma arquitetura de desenvolvimento do sistema Benner que permite a personalização sem modificar o núcleo central (código-fonte) do produto. Esta abordagem é fundamental, pois isola as particularidades da AGEHAB, facilitando a manutenção e permitindo a atualização do núcleo do sistema (Camada K) sem comprometer as funcionalidades específicas desenvolvidas para a Agência.

2.4. A presente contratação é imperativa e justifica-se por necessidades críticas e interdependentes:

2.4.1. Atendimento a Obrigação Legal (ECF): A Gerência de Contabilidade da AGEHAB necessita atender à Instrução Normativa RFB nº 1.422, de 19 de dezembro de 2013, que instituiu a Escrituração Contábil Fiscal (ECF). Atualmente, a transmissão da ECF é realizada de forma manual, processo suscetível a erros, retrabalho e distorções.

2.4.2. Cumprimento de Demandas de Órgãos de Controle e Legislação: A AGEHAB é constantemente demandada por órgãos de controle (Tribunal de Contas do Estado de Goiás - TCE-GO, Controladoria Geral do Estado - CGE-GO) e pela Secretaria de Administração (SEAD) para o fornecimento de dados e informações. Ademais, deve cumprir rigorosamente as leis de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Estadual nº 18.025/2013 e Decreto Estadual nº 7.904/2013) e alimentar sistemas corporativos do Estado (SIOFI, RHNET, etc.). O atendimento a essas demandas exige a confecção de relatórios específicos e a exportação de dados em leiautes variados, justificando a contratação do Serviço Técnico de Customização.

2.4.3. Obrigatoriedade do Novo Padrão Nacional de Nota Fiscal de Serviços (NFS-e): A Administração Pública e o mercado estão passando por uma profunda transformação digital com a implementação do novo modelo de Nota Fiscal de Serviços eletrônica (NFS-e), instituído pela Reforma Tributária e coordenado pela Receita Federal do Brasil. Conforme comunicado oficial da Prefeitura de Goiânia e alinhado à legislação federal, a partir de janeiro de 2026, será obrigatória a adoção do padrão nacional de NFS-e em substituição às mais de 5 mil legislações municipais existentes. A AGEHAB, em suas operações,

realiza a emissão de notas fiscais de serviços e, para manter-se em conformidade fiscal e garantir a continuidade de seus recebimentos, necessita, impreterivelmente, adequar seu sistema às novas regras e leiautes do ambiente nacional. A não adequação implicará a impossibilidade de emissão de notas fiscais, paralisando receitas e serviços.

2.4.4. Inviabilidade da Emissão Manual e Necessidade de Integração: A simples emissão manual ou por sistemas paralelos (como o portal do município) não é uma solução viável para uma Agência do porte da AGEHAB. Esta alternativa representaria um retrocesso operacional, suprimindo todos os benefícios conquistados com a implantação do ERP. Conforme boas práticas de mercado e a necessidade de eficiência, a solução obrigatoriamente deve ser uma solução integrada. A contratação justifica-se pela necessidade de garantir que todos os fluxos subsequentes à emissão da nota fiscal dentro do ERP Benner sejam realizados de forma automática e íntegra, incluindo, mas não se limitando a:

2.4.4.1. Geração automática dos registros contábeis e fiscais correspondentes.

2.4.4.2. Atualização do contas a receber com o status da nota (autorizada, cancelada).

2.4.4.3. Alimentação dos livros fiscais e apuração de impostos.

2.4.4.4. Disponibilização do status da nota para consulta e relatórios gerenciais dentro do próprio ERP, preservando a experiência do usuário e a produtividade.

2.5. A Garantia da Continuidade e Estabilidade Operacional.

2.5.1. Manutenção da Aderência Legal e Tecnológica: O ambiente de negócios e a legislação (tributária, fiscal, trabalhista) são dinâmicos. O Serviço de Suporte Técnico com Manutenção Corretiva do ERP é indispensável para garantir que o sistema permaneça aderente às mudanças nas legislações estadual e federal, bem como compatível com as atualizações dos sistemas operacionais das estações de trabalho.

2.5.2. Preservação do Investimento em Customizações: As customizações existentes na Camada de K, vitais para a operação da AGEHAB, podem apresentar falhas ou necessitar de ajustes, especialmente após atualizações do núcleo do sistema. A contratação do Serviço de Suporte Técnico com Manutenção Corretiva de Customizações é a única forma de assegurar a correção tempestiva de erros nessas customizações, protegendo o investimento já realizado e evitando a paralisação de processos críticos.

2.6. A Inviabilidade de Substituição do Sistema

2.6.1. A substituição do atual ERP por um novo sistema demandaria a aquisição de novas licenças, um novo e demorado processo de implantação, novo mapeamento de processos, re-customização de todas as funcionalidades já desenvolvidas, migração de dados e novo treinamento de usuários.

2.6.2. Tal processo, além de implicar em custos exponencialmente maiores, causaria uma ruptura significativa nas operações da AGEHAB, com grave prejuízo à continuidade dos serviços públicos prestados à população.

2.7. Isto posto, faz-se necessário a contratação de empresa especializada no fornecimento de serviço de suporte técnico com manutenção, serviço técnico de customização, serviços de treinamento, serviço de emissão de nota fiscal eletrônica, serviço de suporte técnico com manutenção de customizações desenvolvidas na camada do cliente, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

### 3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO E PREÇO ESTIMADO

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.	VALOR UNITÁRIO / MENSAL	VALOR TOTAL (30 MESES)
01	Serviço de suporte técnico com manutenção	Mensal	30	R\$ 12.251,02	R\$ 367.530,60
02	Serviço de suporte técnico com manutenção de customizações desenvolvidas na Camada do Cliente	Hora técnica	200	R\$ 212,10	R\$ 42.420,00
03	Serviço técnico de customização	Hora técnica	400	R\$ 212,10	R\$ 84.840,00
04	Serviço de emissão de nota fiscal eletrônica	Mensal	30	R\$ 420,00	R\$ 12.600,00
				<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 507.390,60</b>

## **4. DETALHAMENTO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **4.1. LOTE 01**

4.1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de serviço de suporte técnico com manutenção, serviço de suporte técnico com manutenção de customizações desenvolvidas na camada do cliente, serviço técnico de customização e serviço de emissão de nota fiscal eletrônica, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

4.1.2. Considerando que itens previstos nesta contratação são inter-relacionados e compõem uma única solução relacionada à "Inteligência de Negócio".

4.1.3. Considerando que itens previstos nesta aquisição são necessários simultaneamente para utilização.

4.1.4. Considerando que itens previstos nesta aquisição serão gerenciados pelo mesmo Gestor de Contratos.

4.1.4.1. A CONTRATANTE optou pela junção dos itens e um LOTE.

4.1.5. Deste modo, tendo em vista tratar-se de solução de Tecnologia da Informação que requer unicidade com relação ao todo a fim de evitar a desnaturação do objeto e garantir a eficiência operacional, o objeto deverá ser adjudicado de forma global.

4.1.5.1. A escolha pela licitação por LOTE foi considerada mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por consolidar as entregas a partir de um único fornecedor vencedor do referido LOTE, gerando assim maior eficiência na gestão contratual, bem como no processo de entrega, haja vista que é notório o fato de que ao se utilizar de muitos fornecedores para entrega, aumenta-se a incidência de possibilidades de atrasos, bem como ampliação do custo operacional do projeto para AGEHAB.

### **4.1.6. DAS DEFINIÇÕES GERAIS**

#### **4.1.6.1. DO LOCAL E DO AMBIENTE DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1.6.1.1. A CONTRATANTE possui o sistema ERP Benner instalado em regime on premise (local), em infraestrutura própria.

4.1.6.1.2. A CONTRATANTE mantém 2 (dois) ambientes distintos:

4.1.6.1.2.1. Ambiente de Homologação: destinado a testes, validações e preparação de atualizações.

4.1.6.1.2.2. Ambiente de Produção: onde o sistema opera em caráter definitivo com os dados reais da CONTRATANTE.

4.1.6.1.3. A CONTRATANTE é responsável pela infraestrutura de hospedagem (servidores, armazenamento, conectividade, energia elétrica, climatização, etc.) e pela administração do banco de dados, incluindo a execução de backups periódicos, conforme sua política interna de segurança da informação.

4.1.6.1.4. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva ao sistema, abrangendo todos os módulos já contratados com a Benner Sistemas S.A.

#### **4.1.6.2. DO ACESSO REMOTO E DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

4.1.6.2.1. Para viabilizar a prestação dos serviços, a CONTRATANTE disponibilizará acesso à CONTRATADA por meio de Rede Privada Virtual (VPN) ou outra solução de conexão segura, com credenciais individuais e controle de privilégios mínimos necessários para a execução das atividades.

4.1.6.2.2. A CONTRATADA se obriga a:

4.1.6.2.2.1. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações a que tiver acesso.

4.1.6.2.2.2. Utilizar os acessos exclusivamente para os fins previstos neste Termo de Referência.

4.1.6.2.2.3. Comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança que envolva os sistemas da CONTRATANTE.

4.1.6.2.2.4. Responsabilizar se por quaisquer danos decorrentes de ação ou omissão de seus colaboradores no manuseio dos ambientes.

#### **4.1.6.3. DAS ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO**

4.1.6.3.1. A CONTRATADA deverá realizar, por meio de acesso remoto as seguintes atividades:

4.1.6.3.1.1. Manutenção corretiva: diagnóstico e correção de falhas, erros de sistema, inconsistências de banco de dados e demais problemas que impeçam ou prejudiquem o funcionamento adequado do ERP.

4.1.6.3.1.2. Manutenção preventiva: ações planejadas para evitar a ocorrência de falhas, como ajustes de performance, verificações de integridade e recomendações de boas práticas.

4.1.6.3.1.3. Atualizações decorrentes de mudanças na legislação: aplicação de pacotes, patches ou novas versões que visem adequar o sistema a alterações nas legislações federal, estadual ou municipal

aplicáveis às atividades da CONTRATANTE.

4.1.6.3.1.4. Atualizações de versão (releases): upgrade do sistema para versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, incluindo funcionalidades novas ou aprimoradas.

4.1.6.3.1.5. Aplicação de patches e hotfixes: instalação de correções pontuais fornecidas pelo fabricante para resolver problemas específicos ou vulnerabilidades de segurança.

4.1.6.3.1.6. Migração de ambiente: sempre que houver necessidade de transferir a instalação do ERP para novos servidores (físicos, virtuais ou em nuvem), a CONTRATADA deverá executar o processo de migração, garantindo a integridade dos dados e o correto funcionamento do sistema no novo ambiente.

4.1.6.3.2. A CONTRATADA é integralmente responsável por:

4.1.6.3.2.1. Planejar e executar todas as ações descritas no item anterior, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, salvo disposição expressa em contrário neste contrato.

4.1.6.3.2.2. Realizar os procedimentos primeiramente no ambiente de homologação, documentar os resultados e, somente após validação da CONTRATANTE, proceder com a aplicação no ambiente de produção.

4.1.6.3.2.3. Disponibilizar, sempre que necessário, procedimentos de rollback (retorno à versão anterior) em caso de falhas na atualização, garantindo a continuidade dos negócios da CONTRATANTE.

#### **4.1.7. ITEM 01 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO COM MANUTENÇÃO**

##### **4.1.7.1. DA NATUREZA E ABRANGÊNCIA**

4.1.7.1.1. O serviço objeto deste item, de natureza continuada, compreende o suporte técnico e a manutenção corretiva de todos os módulos do sistema ERP Benner atualmente licenciados pela CONTRATANTE, conforme aquisições realizadas por meio dos Contratos nº 010/2016 e nº 015/2021.

4.1.7.1.2. Incluem-se no escopo os módulos instalados nos ambientes de homologação e produção da CONTRATANTE.

##### **4.1.7.2. DAS ATIVIDADES INCLUÍDAS NO ESCOPO**

4.1.7.2.1. O serviço contempla, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, as seguintes atividades:

4.1.7.2.1.1. Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema.

4.1.7.2.1.2. Manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs).

4.1.7.2.1.3. Atualizações decorrentes de mudanças na legislação estadual e federal.

4.1.7.2.1.4. Atualizações de versão (releases) que incluam melhorias, correções e novas funcionalidades do núcleo do produto.

##### **4.1.7.3. DAS ATIVIDADES EXCLUÍDAS DO ESCOPO**

4.1.7.3.1. Não estão incluídas no escopo do serviço de suporte e manutenção continuada:

4.1.7.3.1.1. Customizações existentes na Camada de K (alterações específicas realizadas no sistema que fogem ao núcleo padrão do produto).

4.1.7.3.1.2. Desenvolvimento de novos relatórios para atendimento a órgãos de controle.

4.1.7.3.1.3. Exportação de dados em leiautes específicos não previstos na configuração padrão do sistema.

4.1.7.3.1.4. Desenvolvimento de obrigações acessórias de âmbito setorial ou municipal não abrangidas pela legislação estadual / federal.

4.1.7.3.1.5. Treinamentos de usuários em caráter formal.

4.1.7.3.1.6. Serviços de administração da infraestrutura (redes, backups) que são de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.1.7.3.1.7. Migração de dados em massa ou conversão de bases de outros sistemas.

##### **4.1.7.4. DA GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**

4.1.7.4.1. A CONTRATADA deverá garantir a permanente atualização tecnológica do ERP Benner, mantendo o em conformidade com a legislação estadual e federal durante toda a vigência contratual, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.1.7.4.2. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA compromete-se a fornecer e implantar novas versões do sistema sempre que houver aperfeiçoamentos, correções ou acréscimo de novos recursos ao núcleo do produto. Essas atualizações deverão ser acompanhadas de:

4.1.7.4.2.1. Documentação técnica atualizada.

4.1.7.4.2.2. Informações sobre as alterações e impactos.

4.1.7.4.2.3. Garantia de segurança e integridade dos dados.

##### **4.1.7.5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

4.1.7.5.1. Os serviços serão prestados preferencialmente por meio dos seguintes canais:

4.1.7.5.1.1. Sistema de chamados (SISCON BENNER) ou ferramenta equivalente indicada pela CONTRATADA, que permita o registro formal, a classificação e o acompanhamento das solicitações.

4.1.7.5.2. O sistema de chamados deverá possibilitar à CONTRATANTE o acompanhamento integral das solicitações, incluindo:

4.1.7.5.2.1. Data e hora de abertura.

4.1.7.5.2.2. Prazos estimados e cumpridos.

4.1.7.5.2.3. Responsável técnico designado.

4.1.7.5.2.4. Histórico detalhado das ações realizadas.

4.1.7.5.2.5. Status atualizado (em andamento, solucionado, aguardando validação etc.).

#### **4.1.7.6. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.1.7.6.1. O serviço de suporte técnico com manutenção será realizado no seguinte horário:

4.1.7.6.1.1. Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, exceto feriados nacionais, estaduais e municipais.

4.1.7.6.1.2. Para chamados classificados como urgência (sistema indisponível ou funcionalidade crítica inoperante), a CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento emergencial que permita o contato fora do horário comercial, garantindo o início da solução em até 2 (duas) horas do acionamento.

#### **4.1.7.7. DO ACESSO REMOTO**

4.1.7.7.1. As atividades de suporte técnico, manutenção corretiva e aplicação de atualizações serão realizadas através de acesso remoto, mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE.

4.1.7.7.2. O acesso remoto será realizado exclusivamente por meio de:

4.1.7.7.2.1. Rede Privada Virtual (VPN) fornecida pela CONTRATANTE.

4.1.7.7.2.2. Ferramentas de acesso remoto corporativo previamente autorizadas e que atendam às políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.

4.1.7.7.3. A CONTRATADA obriga-se a:

4.1.7.7.3.1. Utilizar o acesso estritamente para as finalidades contratuais e durante o período necessário à execução dos serviços.

4.1.7.7.3.2. Comunicar imediatamente qualquer suspeita de violação de segurança ou uso indevido das credenciais.

#### **4.1.7.8. DO ACOMPANHAMENTO PELA CONTRATANTE**

4.1.7.8.1. Os serviços poderão ser acompanhados pela equipe técnica da CONTRATANTE ou por servidor(es) por ela designado(s), sempre que julgar conveniente.

4.1.7.8.2. Ao final de cada intervenção técnica relevante, a CONTRATADA deverá fornecer relatório contendo:

4.1.7.8.2.1. a) Escopo dos serviços executados.

4.1.7.8.2.2. b) Período de execução.

4.1.7.8.2.3. c) Responsável técnico.

4.1.7.8.2.4. d) Resultados obtidos e eventuais recomendações.

#### **4.1.7.9. DAS DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS**

4.1.7.9.1. Serviço de Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema.

4.1.7.9.1.1. Entende-se por este serviço de esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema o auxílio aos usuários para processos e atividades que envolvam a utilização do ERP Benner, abrangendo todos os módulos instalados.

4.1.7.9.1.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

4.1.7.9.1.3. A abertura de chamados para esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da própria CONTRATADA, quando identificar necessidade de orientação proativa.

4.1.7.9.1.4. Os chamados de esclarecimento de dúvidas serão classificados, no sistema, com o tipo "POUCO GRAVE" ou "NÃO SE APLICA", conforme a criticidade.

4.1.7.9.2. Serviço de manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs)

4.1.7.9.2.1. Entende-se por manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs) a correção de erros decorrentes da não conformidade entre os requisitos do sistema (funcionais e não funcionais) e o seu comportamento, bem como de falhas na execução do sistema (bugs).

4.1.7.9.2.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no ANS.

4.1.7.9.2.3. A abertura de chamados para manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs) poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da CONTRATADA (quando esta identificar falhas em monitoramento próprio).

4.1.7.9.2.4. Os chamados de manutenção corretiva serão classificados conforme a tabela de gravidade: EXTREMAMENTE GRAVE, MUITÍSSIMO GRAVE, MUITO GRAVE, POUCO GRAVE ou NÃO SE APLICA.

4.1.7.9.3. Serviço de atualizações decorrentes de mudanças na legislação estadual e federal

4.1.7.9.3.1. Entende-se por este serviço as atualizações decorrentes de mudanças na legislação estadual e federal as atualizações necessárias para manter o sistema continuamente aderente às legislações (leis, portarias, resoluções, normas) estaduais e federais que impactem os processos abrangidos pelo ERP Benner.

4.1.7.9.3.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no ANS.

4.1.7.9.3.3. A abertura de chamados para atualizações decorrentes de mudanças na legislação estadual e federal poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da CONTRATADA, sempre que identificada a necessidade de adequação normativa.

4.1.7.9.4. Serviço de atualizações de versão (releases)

4.1.7.9.4.1. Entende-se por este serviço de atualizações de versão (releases) as atualizações que incluam melhorias, correções e novas funcionalidades do núcleo do produto.

4.1.7.9.4.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no ANS.

4.1.7.9.4.3. A abertura de chamados para serviço de atualizações de versão (releases) poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da CONTRATADA, quando do lançamento de nova release.

#### **4.1.7.10. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

4.1.7.10.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece critérios objetivos e mensuráveis para aferir a qualidade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços prestados.

4.1.7.10.2. Os chamados de suporte técnico com manutenção corretiva serão classificados pela CONTRATANTE, no momento da abertura, de acordo com os seguintes tipos e definições:

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>EXEMPLOS</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	Problema crítico que paralisa totalmente a operação da CONTRATANTE ou de uma área essencial, impedindo a realização de atividades-fim.	Geração de folha de pagamento, emissão de notas fiscais, pagamento / recebimento de títulos na tesouraria.
MUITÍSSIMO GRAVE	Problema em rotina importante e de uso diário que impacta significativamente uma área, mas não paralisa completamente a operação.	Falha em interface crítica, rotina financeira com impacto relevante.
MUITO GRAVE	Problema com urgência moderada, que impede a execução de um processo específico, mas não afeta a operação como um todo.	Processo administrativo parado, mas com alternativas manuais temporárias.
POUCO GRAVE	Problema em rotina de uso não frequente, sem impacto significativo nos negócios.	Falha em relatório pouco utilizado, erro em funcionalidade acessória.
NÃO SE APLICA	Chamados de dúvidas, orientações ou problemas em relatórios não críticos.	Esclarecimento sobre uso do sistema, dúvidas operacionais.

#### **4.1.7.11. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO**

<b>CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO</b>	<b>PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>PRAZO PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	Até 2 (duas) horas úteis	Até 16 (dezesesseis) horas úteis
MUITÍSSIMO GRAVE	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 30 (trinta) horas úteis
MUITO GRAVE	Até 8 (oito) horas úteis	Até 40 (quarenta) horas úteis

POUCO GRAVE	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis	Até 120 (cento e vinte) horas úteis
NÃO SE APLICA (Dúvidas/Esclarecimentos)	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis	Até 48 (quarenta e oito) horas úteis

#### **4.1.7.12. DA SOLUÇÃO DE CONTORNO E SOLUÇÃO DEFINITIVA**

4.1.7.12.1. Solução de Contorno: intervenção que restabelece parcialmente a funcionalidade do sistema, permitindo à CONTRATANTE executar procedimentos inadiáveis, mesmo que de forma paliativa. Será aceita desde que não impeça a continuidade das atividades críticas.

4.1.7.12.2. Solução Definitiva: restauração completa da funcionalidade, sem restrições, por meio de correção definitiva (nova versão, patch, ajuste no código, etc.).

4.1.7.12.3. Quando for aplicada uma solução de contorno, o prazo para disponibilização da solução definitiva continua a correr conforme a tabela do ANS, contado a partir da abertura do chamado.

#### **4.1.7.13. DA RESPONSABILIDADE PELA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS**

4.1.7.13.1. A classificação do tipo de chamado é de responsabilidade da CONTRATANTE, no momento da abertura.

4.1.7.13.2. Caso a CONTRATANTE não classifique o chamado, a CONTRATADA poderá fazê-lo, com base nas informações fornecidas, sem prejuízo de posterior reclassificação pela CONTRATANTE, desde que apresente justificativa formal por escrito, podendo haver revisão dos prazos de atendimento originais caso a reclassificação implique em mudança de gravidade.

#### **4.1.7.14. DAS GLOSAS POR DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO**

##### **4.1.7.14.1. DA APURAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS**

4.1.7.14.1.1. O descumprimento dos prazos e níveis de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) deste contrato ensejará a aplicação de glosas sobre o valor mensal do serviço.

4.1.7.14.1.2. A apuração será realizada mensalmente pelo GESTOR DO CONTRATO, com base nos relatórios extraídos do sistema de chamados (SISCON BENNER ou ferramenta equivalente), que serve como fonte primária e oficial de informação para aferição do cumprimento dos prazos.

4.1.7.14.1.3. Para fins de glosa, considerar-se-á o chamado solucionado em desacordo com o prazo quando:

4.1.7.14.1.3.1. O prazo para início do atendimento (considerando a solução de contorno) for descumprido.

4.1.7.14.1.3.2. O prazo para solução definitiva for descumprido, ainda que uma solução de contorno tenha sido aplicada no prazo devido.

##### **4.1.7.14.2. DOS PERCENTUAIS DE GLOSA**

4.1.7.14.2.1. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos, incidirá uma glosa sobre o valor mensal do contrato, calculada com base na gravidade e na quantidade de chamados em atraso, conforme a seguinte tabela:

<b>TABELA DE EFICIÊNCIA MÍNIMA REQUERIDA</b>	
<b>CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO</b>	<b>VALOR DA GLOSA POR CHAMADO EM ATRASO</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	2% (dois por cento) sobre o valor do item por chamado.
MUITÍSSIMO GRAVE	1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do item por chamado.
MUITO GRAVE	1% (um por cento) sobre o valor do item por chamado.
POUCO GRAVE	0,5% (meio por cento) sobre o valor do item por chamado.
NÃO SE APLICA (Dúvidas)	0,5% (meio por cento) sobre o valor do item por chamado.

4.1.7.14.3. Fica estabelecido um limite máximo de glosa de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do item.

##### **4.1.7.14.4. DAS EXCEÇÕES À GLOSA**

4.1.7.14.4.1. Não serão passíveis de glosa os atrasos decorrentes de:

4.1.7.14.4.1.1. Caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados.

4.1.7.14.4.1.2. Atrasos motivados por ação ou omissão da própria CONTRATANTE, tais como:

4.1.7.14.4.1.2.1. Demora no fornecimento de informações, documentos ou acesso necessários à solução do chamado.

4.1.7.14.4.1.2.2. Indisponibilidade do ambiente de homologação / produção da CONTRATANTE que impeça a execução dos serviços.

4.1.7.14.4.1.2.3. Não validação de soluções propostas ou de atualizações dentro de um prazo razoável a ser acordado entre as partes.

4.1.7.14.4.1.2.4. Chamados classificados incorretamente pela CONTRATANTE, após reclassificação justificada, desde que a reclassificação não tenha impacto no prazo final de solução.

#### **4.1.7.14.5. DO FATURAMENTO**

4.1.7.14.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o Relatório Mensal de Chamados com Indicadores de Qualidade.

4.1.7.14.6. O relatório deverá conter, no mínimo:

4.1.7.14.6.1. A relação completa de todos os chamados abertos no período, com seus respectivos históricos.

4.1.7.14.6.2. A classificação de cada chamado quanto ao tipo e gravidade, conforme definido neste contrato.

4.1.7.14.6.3. A aferição do cumprimento dos prazos de início de atendimento e solução definitiva, nos termos do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

4.1.7.14.6.4. A consolidação dos indicadores de qualidade que demonstrem, de forma objetiva, a conformidade dos serviços prestados com os níveis contratados.

4.1.7.14.7. O faturamento dos serviços terá como base o Relatório Mensal de Chamados com Indicadores de Qualidade, que servirá como documento hábil para a apuração da conformidade dos serviços e, conseqüentemente, para a aplicação dos descontos previstos na Tabela de Eficiência Mínima Requerida.

4.1.7.14.8. Caso o relatório aponte descumprimento dos níveis mínimos de eficiência estabelecidos, a CONTRATANTE procederá com a glosa correspondente, deduzindo o valor do pagamento devido à CONTRATADA, conforme procedimento definido na cláusula de glosas.

4.1.7.14.9. A emissão da Nota Fiscal de Serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer somente após a entrega e validação formal do relatório pelo gestor do contrato, podendo o prazo para faturamento ser ajustado mediante comum acordo entre as partes, desde que não haja prejuízo para a Administração Pública.

## **4.2. ITEM 02 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO COM MANUTENÇÃO DE CUSTOMIZAÇÕES DESENVOLVIDAS NA CAMADA DO CLIENTE**

### **4.2.1. DA NATUREZA E ABRANGÊNCIA**

4.2.1.1. O serviço objeto deste item, de natureza continuada, compreende o suporte técnico especializado e a manutenção corretiva das customizações desenvolvidas exclusivamente na Camada de K (Camada do Cliente) do sistema ERP Benner.

4.2.1.2. Este serviço é distinto do serviço de manutenção do núcleo do sistema e do serviço de desenvolvimento de novas customizações, focando especificamente na correção de falhas e na garantia de funcionamento das personalizações já existentes e implantadas nos ambientes da CONTRATANTE.

### **4.2.2. DO ESCOPO DOS SERVIÇOS**

4.2.2.1. O serviço de suporte técnico com manutenção de customizações contempla o diagnóstico e a correção de erros e falhas de funcionamento identificados nas customizações previamente desenvolvidas e implantadas na Camada de K, que estejam em operação nos ambientes da CONTRATANTE.

4.2.2.2. As customizações abrangidas por este item incluem, mas não se limitam, àquelas desenvolvidas para:

4.2.2.2.1. Gestão de Pessoas, contemplando os múltiplos vínculos funcionais e regimes previdenciários;

4.2.2.2.2. Relatórios específicos para atendimento a órgãos de controle;

4.2.2.2.3. Rotinas de exportação de dados em leiautes específicos para sistemas corporativos do Estado;

4.2.2.2.4. Quaisquer outras alterações parametrizáveis desenvolvidas sob medida para a CONTRATANTE.

### **4.2.3. DAS ATIVIDADES INCLUÍDAS NO ESCOPO**

4.2.3.1. O serviço contempla, mediante abertura de chamado, as seguintes atividades:

4.2.3.1.1. Diagnóstico de Falhas: análise técnica para identificação das causas de erros, inconsistências ou mau funcionamento em customizações existentes;

4.2.3.1.2. Manutenção Corretiva: correção de erros de programação, lógica de negócio ou integração que estejam impactando a funcionalidade das customizações;

4.2.3.1.3. Adequação por Atualização do Núcleo: correção de eventuais incompatibilidades ou falhas em customizações da Camada de K que venham a ocorrer em decorrência de atualizações, upgrades ou aplicação de patches no núcleo do sistema ERP Benner, garantindo a preservação do investimento realizado em personalizações.

#### **4.2.4. DAS ATIVIDADES EXCLUÍDAS DO ESCOPO**

4.2.4.1. Não estão incluídas no escopo deste serviço:

4.2.4.1.1. Desenvolvimento de novas customizações, relatórios ou rotinas de exportação, que deverão ser tratadas como serviço técnico de customização;

4.2.4.1.2. Manutenção corretiva do núcleo padrão do sistema;

4.2.4.1.3. Manutenção preventiva ou corretiva da infraestrutura da CONTRATANTE;

#### **4.2.4.2. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

4.2.4.2.1. Os serviços serão prestados preferencialmente por meio dos seguintes canais:

4.2.4.2.1.1. Sistema de chamados (SISCON BENNER) ou ferramenta equivalente indicada pela CONTRATADA, que permita o registro formal, a classificação e o acompanhamento das solicitações.

4.2.4.2.1.2. Mensageria instantânea (aplicativos de comunicação corporativa) para contatos emergenciais ou esclarecimentos rápidos, desde que seguidos do registro formal no sistema de chamados.

4.2.4.2.2. O sistema de chamados deverá possibilitar à CONTRATANTE o acompanhamento integral das solicitações, incluindo:

4.2.4.2.2.1. Data e hora de abertura.

4.2.4.2.2.2. Prazos estimados e cumpridos.

4.2.4.2.2.3. Responsável técnico designado.

4.2.4.2.2.4. Histórico detalhado das ações realizadas.

4.2.4.2.2.5. Status atualizado (em andamento, solucionado, aguardando validação etc.).

#### **4.2.4.3. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

4.2.4.3.1. O serviço de suporte técnico com manutenção será realizado no seguinte horário:

4.2.4.3.1.1. Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, exceto feriados nacionais, estaduais e municipais.

4.2.4.3.1.2. Para chamados classificados como urgência (sistema indisponível ou funcionalidade crítica inoperante), a CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento emergencial que permita o contato fora do horário comercial, garantindo o início da solução em até 2 (duas) horas do acionamento.

#### **4.2.4.4. DO ACESSO REMOTO**

4.2.4.4.1. As atividades de suporte técnico, manutenção corretiva e aplicação de atualizações serão realizadas através de acesso remoto, mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE.

4.2.4.4.2. O acesso remoto será realizado exclusivamente por meio de:

4.2.4.4.2.1. Rede Privada Virtual (VPN) fornecida pela CONTRATANTE.

4.2.4.4.2.2. Ferramentas de acesso remoto corporativo previamente autorizadas e que atendam às políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.

4.2.4.4.3. A CONTRATADA obriga-se a:

4.2.4.4.3.1. Utilizar o acesso estritamente para as finalidades contratuais e durante o período necessário à execução dos serviços.

4.2.4.4.3.2. Comunicar imediatamente qualquer suspeita de violação de segurança ou uso indevido das credenciais.

#### **4.2.4.5. DO ACOMPANHAMENTO PELA CONTRATANTE**

4.2.4.5.1. Os serviços poderão ser acompanhados pela equipe técnica da CONTRATANTE ou por servidor(es) por ela designado(s), sempre que julgar conveniente.

4.2.4.5.2. Ao final de cada intervenção técnica relevante, a CONTRATADA deverá fornecer relatório contendo:

4.2.4.5.2.1. a) Escopo dos serviços executados.

4.2.4.5.2.2. b) Período de execução.

4.2.4.5.2.3. c) Responsável técnico.

4.2.4.5.2.4. d) Resultados obtidos e eventuais recomendações.

#### **4.2.4.6. DAS DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS**

4.2.4.6.1. Serviço de Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema.

4.2.4.6.1.1. Entende-se por este serviço de esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema o auxílio aos usuários para processos e atividades que envolvam a utilização do ERP Benner, abrangendo todos os módulos instalados.

4.2.4.6.1.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

4.2.4.6.1.3. A abertura de chamados para esclarecimento de dúvidas e orientação sobre a operação e funcionalidades do sistema poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da própria CONTRATADA, quando identificar necessidade de orientação proativa.

4.2.4.6.1.4. Os chamados de esclarecimento de dúvidas serão classificados, no sistema, com o tipo "POUCO GRAVE" ou "NÃO SE APLICA", conforme a criticidade.

4.2.4.6.2. Serviço de manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs)

4.2.4.6.2.1. Entende-se por manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs) a correção de erros decorrentes da não conformidade entre os requisitos do sistema (funcionais e não funcionais) e o seu comportamento, bem como de falhas na execução do sistema (bugs).

4.2.4.6.2.2. O atendimento deve obedecer aos prazos estabelecidos no ANS.

4.2.4.6.2.3. A abertura de chamados para manutenção corretiva para correção de erros e falhas de funcionamento (bugs) poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou por iniciativa da CONTRATADA (quando esta identificar falhas em monitoramento próprio).

4.2.4.6.2.4. Os chamados de manutenção corretiva serão classificados conforme a tabela de gravidade: EXTREMAMENTE GRAVE, MUITÍSSIMO GRAVE, MUITO GRAVE, POUCO GRAVE ou NÃO SE APLICA.

#### **4.2.4.7. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

4.2.4.7.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece critérios objetivos e mensuráveis para aferir a qualidade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços prestados.

4.2.4.7.2. Os chamados de suporte técnico com manutenção corretiva serão classificados pela CONTRATANTE, no momento da abertura, de acordo com os seguintes tipos e definições:

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>EXEMPLOS</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	Problema crítico que paralisa totalmente a operação da CONTRATANTE ou de uma área essencial, impedindo a realização de atividades-fim.	Geração de folha de pagamento, emissão de notas fiscais, pagamento / recebimento de títulos na tesouraria.
MUITÍSSIMO GRAVE	Problema em rotina importante e de uso diário que impacta significativamente uma área, mas não paralisa completamente a operação.	Falha em interface crítica, rotina financeira com impacto relevante.
MUITO GRAVE	Problema com urgência moderada, que impede a execução de um processo específico, mas não afeta a operação como um todo.	Processo administrativo parado, mas com alternativas manuais temporárias.
POUCO GRAVE	Problema em rotina de uso não frequente, sem impacto significativo nos negócios.	Falha em relatório pouco utilizado, erro em funcionalidade acessória.
NÃO SE APLICA	Chamados de dúvidas, orientações ou problemas em relatórios não críticos.	Esclarecimento sobre uso do sistema, dúvidas operacionais.

#### **4.2.4.8. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO**

<b>CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO</b>	<b>PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>PRAZO PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	Até 2 (duas) horas úteis	Até 16 (dezesesseis) horas úteis
MUITÍSSIMO GRAVE	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 30 (trinta) horas úteis
MUITO GRAVE	Até 8 (oito) horas úteis	Até 40 (quarenta) horas úteis
POUCO GRAVE	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis	Até 120 (cento e vinte) horas úteis
NÃO SE APLICA (Dúvidas/Esclarecimentos)	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis	Até 48 (quarenta e oito) horas úteis

#### **4.2.4.9. DA SOLUÇÃO DE CONTORNO E SOLUÇÃO DEFINITIVA**

4.2.4.9.1. Solução de Contorno: intervenção que restabelece parcialmente a funcionalidade do sistema, permitindo à CONTRATANTE executar procedimentos inadiáveis, mesmo que de forma paliativa. Será aceita desde que não impeça a continuidade das atividades críticas.

4.2.4.9.2. Solução Definitiva: restauração completa da funcionalidade, sem restrições, por meio de correção definitiva (nova versão, patch, ajuste no código, etc.).

4.2.4.9.3. Quando for aplicada uma solução de contorno, o prazo para disponibilização da solução definitiva continua a correr conforme a tabela do ANS, contado a partir da abertura do chamado.

#### **4.2.4.10. DA RESPONSABILIDADE PELA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS**

4.2.4.10.1. A classificação do tipo de chamado é de responsabilidade da CONTRATANTE, no momento da abertura.

4.2.4.10.2. Caso a CONTRATANTE não classifique o chamado, a CONTRATADA poderá fazê-lo, com base nas informações fornecidas, sem prejuízo de posterior reclassificação pela CONTRATANTE, desde que apresente justificativa formal por escrito, podendo haver revisão dos prazos de atendimento originais caso a reclassificação implique em mudança de gravidade.

#### **4.2.4.11. DAS GLOSAS POR DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO**

##### **4.2.4.11.1. DA APURAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS**

4.2.4.11.1.1. O descumprimento dos prazos e níveis de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) deste contrato ensejará a aplicação de glosas sobre o valor mensal do serviço.

4.2.4.11.1.2. A apuração será realizada mensalmente pelo GESTOR DO CONTRATO, com base nos relatórios extraídos do sistema de chamados (SISCON BENNER ou ferramenta equivalente), que serve como fonte primária e oficial de informação para aferição do cumprimento dos prazos.

4.2.4.11.1.3. Para fins de glosa, considerar-se-á o chamado solucionado em desacordo com o prazo quando:

4.2.4.11.1.3.1. O prazo para início do atendimento (considerando a solução de contorno) for descumprido.

4.2.4.11.1.3.2. O prazo para solução definitiva for descumprido, ainda que uma solução de contorno tenha sido aplicada no prazo devido.

##### **4.2.4.11.2. DOS PERCENTUAIS DE GLOSA**

4.2.4.11.2.1. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos, incidirá uma glosa sobre o valor mensal do contrato, calculada com base na gravidade e na quantidade de chamados em atraso, conforme a seguinte tabela:

<b>TABELA DE EFICIÊNCIA MÍNIMA REQUERIDA</b>	
<b>CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO</b>	<b>VALOR DA GLOSA POR CHAMADO EM ATRASO</b>
EXTREMAMENTE GRAVE	2% (dois por cento) sobre o valor do item por chamado.
MUITÍSSIMO GRAVE	1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do item por chamado.
MUITO GRAVE	1% (um por cento) sobre o valor do item por chamado.
POUCO GRAVE	0,5% (meio por cento) sobre o valor do item por chamado.

4.2.4.11.3. Fica estabelecido um limite máximo de glosa de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do item.

#### **4.2.4.11.4. DAS EXCEÇÕES À GLOSA**

4.2.4.11.4.1. Não serão passíveis de glosa os atrasos decorrentes de:

4.2.4.11.4.1.1. Caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados.

4.2.4.11.4.1.2. Atrasos motivados por ação ou omissão da própria CONTRATANTE, tais como:

4.2.4.11.4.1.2.1. Demora no fornecimento de informações, documentos ou acesso necessários à solução do chamado.

4.2.4.11.4.1.2.2. Indisponibilidade do ambiente de homologação / produção da CONTRATANTE que impeça a execução dos serviços.

4.2.4.11.4.1.2.3. Não validação de soluções propostas ou de atualizações dentro de um prazo razoável a ser acordado entre as partes.

4.2.4.11.4.1.2.4. Chamados classificados incorretamente pela CONTRATANTE, após reclassificação justificada, desde que a reclassificação não tenha impacto no prazo final de solução.

#### **4.2.4.11.5. DO FATURAMENTO**

4.2.4.11.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o Relatório Mensal de Chamados com Indicadores de Qualidade.

4.2.4.11.6. O relatório deverá conter, no mínimo:

4.2.4.11.6.1. A relação completa de todos os chamados abertos no período, com seus respectivos históricos.

4.2.4.11.6.2. A classificação de cada chamado quanto ao tipo e gravidade, conforme definido neste contrato.

4.2.4.11.6.3. A aferição do cumprimento dos prazos de início de atendimento e solução definitiva, nos termos do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

4.2.4.11.6.4. A consolidação dos indicadores de qualidade que demonstrem, de forma objetiva, a conformidade dos serviços prestados com os níveis contratados.

4.2.4.11.7. O faturamento dos serviços terá como base o Relatório Mensal de Chamados com Indicadores de Qualidade, que servirá como documento hábil para a apuração da conformidade dos serviços e, conseqüentemente, para a aplicação dos descontos previstos na Tabela de Eficiência Mínima Requerida.

4.2.4.11.8. Caso o relatório aponte descumprimento dos níveis mínimos de eficiência estabelecidos, a CONTRATANTE procederá com a glosa correspondente, deduzindo o valor do pagamento devido à CONTRATADA, conforme procedimento definido na cláusula de glosas.

4.2.4.12. A emissão da Nota Fiscal de Serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer somente após a entrega e validação formal do relatório pelo gestor do contrato, podendo o prazo para faturamento ser ajustado mediante comum acordo entre as partes, desde que não haja prejuízo para a Administração Pública.

### **4.3. ITEM 03 - SERVIÇO TÉCNICO DE CUSTOMIZAÇÃO**

#### **4.3.1. DA NATUREZA E ABRANGÊNCIA**

4.3.1.1. O serviço técnico de customização compreende o desenvolvimento, implementação e manutenção de customizações no sistema ERP Benner, destinadas a atender necessidades específicas da CONTRATANTE não contempladas no núcleo padrão do produto.

4.3.1.2. As customizações abrangidas por este item referem-se exclusivamente à Camada de K do sistema (alterações específicas que fogem ao núcleo padrão do produto), bem como desenvolvimento de relatórios, obrigações acessórias de âmbito setorial ou municipal, e adequações em leiautes não previstos na configuração padrão do sistema.

4.3.1.3. Os serviços serão prestados sob demanda, mediante solicitação formal da CONTRATANTE e aprovação de proposta técnica e comercial específica para cada demanda.

#### **4.3.2. DAS ATIVIDADES INCLUÍDAS NO ESCOPO**

4.3.2.1. O serviço técnico de customização contempla as seguintes atividades, desde que previamente autorizadas pela CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço específica:

4.3.2.1.1. Desenvolvimento de customizações na Camada de K: alterações parametrizáveis no sistema para atender particularidades operacionais da CONTRATANTE.

4.3.2.1.2. Desenvolvimento de relatórios específicos: criação de relatórios para atendimento a órgãos de controle, auditorias e necessidades gerenciais não atendidas pelos relatórios padrão do sistema.

4.3.2.1.3. Adequação de leiautes: desenvolvimento de exportação de dados em leiautes específicos não previstos na configuração padrão do sistema.

4.3.2.2. Desenvolvimento de obrigações acessórias: criação de obrigações fiscais e acessórias de âmbito setorial ou municipal não abrangidas pela legislação estadual / federal.

4.3.2.3. Integrações com sistemas externos: desenvolvimento de interfaces e rotinas de integração entre o ERP Benner e outros sistemas utilizados pela CONTRATANTE.

4.3.2.4. Migração de dados: conversão e importação de dados provenientes de outros sistemas, quando configurar atividade extraordinária não coberta pelo serviço continuado.

#### **4.3.3. DAS ATIVIDADES EXCLUÍDAS DO ESCOPO**

4.3.3.1. Não estão incluídas no escopo do serviço técnico de customização, por serem objetos de outros itens contratuais ou de responsabilidade da CONTRATANTE:

4.3.3.1.1. Suporte técnico e manutenção corretiva do núcleo padrão do sistema.

4.3.3.1.2. Atualizações decorrentes de mudanças na legislação estadual e federal.

4.3.3.1.3. Atualizações de versão (releases) do núcleo do produto.

4.3.3.1.4. Treinamentos de usuários.

#### **4.3.4. DA SOLICITAÇÃO E APROVAÇÃO**

4.3.4.1. As demandas do serviço técnico de customização serão formalizadas pela CONTRATANTE por meio de abertura de chamado específico no sistema de chamados (SISCON BENNER ou ferramenta equivalente), com a classificação "SOLICITAÇÃO DE CUSTOMIZAÇÃO".

4.3.4.2. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do registro da solicitação, para apresentar Proposta Técnica e Comercial contendo:

4.3.4.2.1. Descrição detalhada do escopo dos serviços a serem executados.

4.3.4.2.2. Cronograma de execução com prazos estimados.

4.3.4.2.3. Valor total da customização, podendo ser cotado por hora técnica ou por projeto.

4.3.4.2.4. Recursos técnicos necessários e responsável técnico designado.

4.3.4.2.5. Impactos esperados no sistema e requisitos para implantação.

4.3.4.3. A execução dos serviços somente terá início após a aprovação formal da proposta pela CONTRATANTE, por meio de autorização expressa via sistema de chamados ou documento equivalente.

#### **4.3.5. DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO**

4.3.5.1. Os prazos para execução das customizações serão aqueles estabelecidos na proposta técnica aprovada pela CONTRATANTE, conforme a complexidade e o escopo de cada demanda.

4.3.5.2. A CONTRATADA obriga-se a cumprir rigorosamente os prazos pactuados, podendo haver aplicação de glosas conforme tabela específica em caso de atraso injustificado.

#### **4.3.6. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

4.3.6.1. Ao final do desenvolvimento, a CONTRATADA disponibilizará a customização em ambiente de homologação para validação pela CONTRATANTE.

4.3.6.2. A CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para realizar os testes e validar a solução, podendo solicitar ajustes quando constatadas não conformidades com o escopo aprovado.

4.3.6.3. A customização será considerada aceita quando:

4.3.6.3.1. Atender integralmente aos requisitos especificados na proposta aprovada.

4.3.6.3.2. For apresentada sem erros ou falhas de funcionamento.

4.3.6.3.3. For entregue com documentação técnica atualizada, quando aplicável.

4.3.6.4. Pequenos ajustes e correções identificados no período de homologação serão realizados pela CONTRATADA sem ônus adicional, desde que dentro do escopo originalmente contratado.

#### **4.3.7. DO FATURAMENTO**

4.3.7.1. O faturamento dos serviços de customização ocorrerá:

4.3.7.1.1. Por projeto: mediante emissão de Nota Fiscal após a conclusão e aceite da customização pela CONTRATANTE, podendo haver faturamento parcial se previsto na proposta (ex: 50% na aprovação do escopo e 50% na entrega final).

4.3.7.1.2. Por hora técnica: mediante apresentação de relatório de horas executadas, aprovado pelo gestor do contrato, com emissão de Nota Fiscal no mês subsequente à execução.

- 4.3.7.1.3. A cada entrega de customização, a CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo:
- 4.3.7.1.4. Escopo executado.
- 4.3.7.1.5. Período de execução.
- 4.3.7.1.6. Responsável técnico.
- 4.3.7.1.7. Resultados obtidos.
- 4.3.7.1.8. Termo de aceite assinado pelo GESTOR DO CONTRATO.

#### **4.3.8. DAS GLOSAS**

<b>CUMPRIMENTO</b>	<b>PERCENTUAL DE GLOSA</b>
Atraso injustificado na entrega da proposta (superior a 5 dias úteis)	0,5% sobre o valor da customização, por dia de atraso, limitado a 5%
Atraso na execução da customização (superior ao prazo aprovado)	1% sobre o valor da customização, por dia de atraso, limitado a 15%
Não conformidade grave após entrega (rejeição no aceite)	5% sobre o valor da customização, além da obrigação de corrigir sem ônus
Ausência de documentação técnica	2% sobre o valor da customização, até a regularização

#### **4.4. ITEM 04 - SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA**

##### **4.4.1. DA NATUREZA E ABRANGÊNCIA**

4.4.1.1. O serviço objeto deste item compreende o fornecimento de solução tecnológica especializada e integrada ao ambiente on premise do ERP Benner para a emissão, gestão, armazenamento e contingência de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) e Notas Fiscais de Serviços Eletrônicas (NFS-e).

4.4.1.2. A solução deverá operar em conformidade com as legislações federal, estadual e municipais aplicáveis à CONTRATANTE, garantindo a correta transmissão dos documentos fiscais aos respectivos ambientes dos fiscos (SEFAZ, Prefeituras).

4.4.1.3. A integração ser projetada para assegurar total sincronia e retroalimentação dos dados no sistema de gestão da CONTRATANTE.

4.4.1.4. Condição essencial da contratação: A solução integrada deverá garantir que todos os fluxos subsequentes à emissão da nota fiscal dentro do ERP Benner sejam realizados de forma automática e íntegra, incluindo, mas não se limitando a:

4.4.1.5. 4.4.2.3.1. Baixa automática no estoque (quando aplicável).

4.4.1.6. 4.4.2.3.2. Geração dos registros contábeis e fiscais correspondentes.

4.4.1.7. 4.4.2.3.3. Atualização do contas a receber com o status da nota (autorizada, cancelada).

4.4.1.8. 4.4.2.3.4. Alimentação dos livros fiscais e apuração de impostos.

4.4.1.9. 4.4.2.3.5. Disponibilização do status da nota para consulta e relatórios gerenciais dentro do próprio ERP.

4.4.1.10. 4.4.2.4. O desenho da integração deverá ser tal que, para o usuário final, a operação de emissão da nota fiscal ocorra de maneira transparente, como se fosse uma funcionalidade nativa do sistema, preservando a experiência de uso e a produtividade.

##### **4.4.2. DA INTEGRAÇÃO COM O ERP BENNER**

4.4.2.1. A integração entre a solução de emissão de NF-e/NFS-e e o ERP Benner deverá ocorrer preferencialmente por meio de webservices (APIs REST/SOAP) ou via camada de banco de dados, desde que garantida a estabilidade, segurança e performance.

4.4.2.2. A CONTRATADA responsabiliza-se por:

4.4.2.2.1. Desenvolver e disponibilizar todos os conectores necessários para a integração bidirecional.

4.4.2.2.2. Garantir que o retorno da autorização da nota fiscal (protocolo, número, data/hora, XML autorizado) seja imediatamente registrado no ERP Benner.

4.4.2.2.3. Assegurar que, em caso de rejeição, a mensagem de erro da SEFAZ/Prefeitura seja clara e esteja acessível dentro do ambiente do ERP, permitindo a correção e o reenvio.

4.4.2.2.4. Preservar a integridade referencial dos dados, de modo que o documento fiscal eletrônico (XML) fique inequivocamente vinculado ao respectivo registro de venda ou serviço no ERP.

##### **4.4.3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO**

4.4.3.1.1. A CONTRATANTE poderá emitir até 50 (cinquenta) documentos fiscais, entre Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) e Notas Fiscais de Serviços Eletrônicas (NFS-e).

#### **4.4.4. DO ESCOPO DOS SERVIÇOS**

##### **4.4.4.1. DA CONFIGURAÇÃO:**

4.4.4.1.1. Parametrização da integração entre a solução de NF-e/NFS-e e o ERP Benner.

4.4.4.1.2. Parametrização e configuração da solução nos ambientes de homologação e produção da CONTRATANTE.

4.4.4.1.3. Configuração dos certificados digitais (A1 ou A3) para transmissão segura dos documentos.

4.4.4.1.4. Cadastro e validação das inscrições municipais e estaduais junto aos respectivos ambientes de autorização.

##### **4.4.5. DA EMISSÃO E TRANSMISSÃO:**

4.4.5.1.1. Captura automática dos dados de venda / serviço lançados no ERP Benner para geração do documento fiscal.

4.4.5.1.2. Aplicação de regras de validação prévia (pré-validação) para evitar rejeições por erros de digitação ou leiaute.

4.4.5.1.3. Transmissão do documento fiscal ao ambiente de autorização competente.

4.4.5.1.4. Captura do retorno e atualização automática do status no ERP Benner.

##### **4.4.5.2. DA GESTÃO DE CONTINGÊNCIA:**

4.4.5.2.1. Disponibilização de mecanismo de contingência para emissão em caso de indisponibilidade dos servidores do fisco.

4.4.5.2.2. Garantia de que as notas emitidas em contingência sejam regularmente transmitidas e autorizadas, com o devido registro no ERP.

##### **4.4.5.3. DO ARMAZENAMENTO E CONSULTA:**

4.4.5.3.1. Armazenamento eletrônico dos arquivos XML das notas fiscais (documento fiscal válido) e dos respectivos Danfes em formato PDF.

4.4.5.3.2. Disponibilização de portal web para consulta e download, ou, preferencialmente, acesso aos arquivos diretamente de funcionalidade dentro do ERP Benner.

##### **4.4.5.4. DA MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO LEGAL:**

4.4.5.4.1. Atualização automática da solução sempre que houver mudanças nas regras de validação, leiautes ou protocolos de transmissão dos fiscos, sem ônus adicional.

4.4.5.4.2. Manutenção corretiva para resolver problemas de integração ou falhas na transmissão.

#### **4.4.6. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS**

4.4.6.1. Manter a solução em total conformidade com o Manual de Integração do Contribuinte (MIC) e demais atos normativos do ENCAT e das Secretarias de Fazenda.

4.4.6.2. Responsabilizar-se pelo correto armazenamento e backup dos arquivos XML pelo prazo legal decadencial (5 anos), oferecendo garantia de recuperação dos dados.

4.4.6.3. Responsabilizar-se integralmente pela manutenção do fluxo de dados no ERP Benner, ou seja, qualquer falha na integração que impeça a atualização do status da nota ou a continuidade dos processos internos deverá ser tratada com prioridade máxima, sob pena de aplicação das glosas previstas.

4.4.6.4. Fornecer, sempre que solicitado, relatórios de auditoria da integração, comprovando a correta transmissão e o recebimento dos retornos por parte do ERP.

#### **4.4.7. DAS GLOSAS ESPECÍFICAS**

4.4.7.1. Aplicam-se as seguintes glosas específicas para este item, sem prejuízo das demais sanções cabíveis:

<b>CUMPRIMENTO</b>	<b>PERCENTUAL DE GLOSA</b>
Falha na retroalimentação do ERP: quando, por culpa da CONTRATADA, a nota for autorizada mas o status não for atualizado no ERP, impedindo os fluxos subsequentes.	2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal, por ocorrência, limitado a 10%.
Indisponibilidade do serviço de autorização: por cada ponto percentual de indisponibilidade não justificada, acima do limite de 0,5%.	1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal, por ponto percentual excedido.

Operação em contingência: quando a CONTRATADA, por sua própria falha, necessitar operar em ambiente de contingência por período superior a 2 (duas) horas ininterruptas em um mesmo dia.	3% (três por cento) sobre o valor da fatura mensal, por evento.
Não atualização legal no prazo: quando a emissão de notas for impedida devido a atualização obrigatória do fisco não implementada no prazo regulamentar.	5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.
Extravio de XML: na ocorrência de perda de arquivo XML que impossibilite a sua recuperação, respondendo a CONTRATADA, também, pelas multas e ônus aplicados à CONTRATANTE.	10% (dez por cento) sobre o valor da fatura do período.

4.4.7.2. Falhas em sistemas de terceiros (SEFAZ, Prefeituras): não serão aplicadas as glosas previstas nesta cláusula quando a falha decorrer de indisponibilidade, instabilidade ou lentidão nos sistemas das Prefeituras ou Secretarias de Fazenda (SEFAZ).

## **5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

### **5.2. PARA O LOTE 01**

5.3. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.

### **5.4. DA COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

5.4.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

5.4.2. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, no mínimo 50% (cinquenta) do total do item referente ao objeto do Termo de Referência.

5.4.3. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

5.4.4. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser documento original e / ou cópia.

5.4.5. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

## **6. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

6.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.

6.2. Este CONTRATO poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.

6.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

6.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

6.3.2. Por motivo de força maior.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

7.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

7.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

7.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

7.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

7.6. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

7.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou

subordinados.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda.

8.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.

8.3. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.

8.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990).

8.5. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

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

8.7. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.8. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.

## **9. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

9.1. Nos termos do art. 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

9.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras:

9.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.

9.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

9.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

9.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

9.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

9.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

9.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

9.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

## **10. DO PAGAMENTO**

### **10.1. PARA O ITEM 01**

10.1.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

10.1.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório Mensal dos Chamados, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência.

### **10.2. PARA O ITEM 02**

10.2.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados

do recebimento da Nota Fiscal.

10.2.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório de Prestação de Serviços, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência.

### **10.3. PARA O ITEM 03**

10.3.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

10.3.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório de Prestação de Serviços, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência.

### **10.4. PARA O ITEM 04**

10.4.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

10.4.2. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório Mensal dos Chamados, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência.

### **10.5. PARA TODOS OS ITENS**

10.5.1. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

10.5.2. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor 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 da CONTRATANTE.

10.5.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

10.5.3.1. O prazo de validade.

10.5.3.2. A data da emissão.

10.5.3.3. Os dados do CONTRATO e do órgão CONTRATANTE.

10.5.3.4. O período de prestação dos serviços.

10.5.3.5. O valor a pagar.

10.5.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, 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.

10.5.5. Nos termos do §3.º do art. 167 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

10.5.5.1. Não produziu os resultados acordados.

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

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

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

10.5.7. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

10.5.8. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da contratante.

10.5.9. Previamente a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CADFOR para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade,

proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

10.5.11. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

10.5.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao CADFOR.

10.5.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE

10.5.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

10.5.14. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

10.5.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

10.5.16.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

10.5.17. EM = Encargos moratórios.

10.5.18. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

10.5.19. VP = Valor da parcela a ser paga.

10.5.20. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

10.5.21.  $I = (TX)$

10.5.22.  $I = ((6 / 100) / 365)$

10.5.23.  $I = 0,00016438$

10.5.24. TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **11. DO REAJUSTE**

11.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Dentro do prazo de vigência do CONTRATO e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

11.7. 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.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **12. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

12.1. O adjudicatário, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de CONTRATO ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Termo de Referência, conforme disposto no art 70 da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

12.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia.

12.2.1. Caução em dinheiro.

12.2.2. Seguro-garantia.

12.2.3. Fiança bancária.

12.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.4. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

12.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.7. A garantia deverá cobrir.

12.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

12.7.2. Prejuízos diretos causados à AGEHAB decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

12.7.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela AGEHAB à contratada e.

12.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

12.8. A garantia prestada pelo CONTRATADO será liberada ou restituída após a execução do CONTRATO e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente (Artigo 70, §4º da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016).

12.9. O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

12.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, da apresentação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, autoriza a AGEHAB a buscar a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

### **13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 175 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, dentre outras previstas em lei, a CONTRATADA que:

13.1.1. Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;

13.1.2. Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela AGEHAB;

13.1.3. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;

13.1.4. Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

13.1.5. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;

13.1.6. Incurrir em inexecução contratual.

13.1.7. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos

contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.

13.2. As práticas acima exemplificadas, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas contratadas e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº12.846/2013.

13.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

13.3.1. Advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (Art.176 do RILCC da AGEHAB).

13.3.2. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

13.3.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

13.3.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

13.3.5. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos.

13.4. As sanções: advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (art.176 do RILCC da AGEHAB) e suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos; poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.5. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade mais severa.

13.6. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros que não possam ser ressarcidos apenas com a aplicação de multas.

13.7. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser:

13.7.1. Branda: de 1 (um) a 6 (seis) meses.

13.7.2. Média: de 7 (sete) a 12 (doze) meses.

13.7.3. Grave: de 13 (treze) a 24 (vinte e quatro) meses.

13.8. As sanções previstas no inciso III do art. 83 da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016, (III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do CONTRATO:

13.8.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

13.8.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

13.8.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

13.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório. Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do RILCC da AGEHAB.

13.10. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis. (Art. 83, § 2.º da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016).

13.11. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

13.12. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.13. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do LICITANTE, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

13.14. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator,

o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.15. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

13.16. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

#### **14. DA SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Será permitida a subcontratação do objeto, para os serviços acessórios ao objeto.

#### **15. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

15.1. Definições e Fundamentos

15.1.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018) e suas alterações.

15.2. Para os fins deste instrumento, considera-se:

15.2.1. CONTROLADOR (ou CONTRATANTE):\*\* A Agência AGEHAB, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

15.2.2. OPERADOR (ou CONTRATADA):\*\* A empresa contratada, que realizará o tratamento de dados pessoais em nome do CONTROLADOR, de acordo com as instruções deste.

15.3. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018, para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, estritamente para a execução do objeto contratual.

15.4. Obrigações Gerais da CONTRATADA (OPERADOR)

15.4.1. A CONTRATADA obriga-se a:

15.4.1.1. Realizar o tratamento de dados pessoais exclusivamente para as finalidades deste contrato, conforme instruções documentadas do CONTROLADOR, e no limite do necessário para o bom cumprimento das suas atividades.

15.4.1.2. Manter sigilo absoluto e proteção sobre toda informação, dado pessoal e base de dados a que tiver acesso, não os utilizando para fins distintos da execução dos serviços especificados.

15.4.1.3. Implementar e manter medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, conforme o art. 46 da LGPD.

15.4.1.4. Garantir que todos os seus colaboradores, consultores ou subcontratados que tenham acesso aos dados assumam compromisso formal de confidencialidade e proteção, responsabilizando-se por suas ações e omissões.

15.4.1.5. Manter atualizado, e fornecer ao CONTROLADOR sempre que solicitado, o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar por conta deste contrato (ROPA), com condições de rastreabilidade e prova eletrônica.

15.4.1.6. Manter inventário detalhado dos acessos aos dados pessoais e aos registros de conexão, contendo momento, duração, identidade do responsável e o arquivo acessado.

15.4.1.7. Comunicar formalmente e de imediato ao CONTROLADOR (em até 24 horas da ciência) a ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares, descrevendo sua natureza, consequências prováveis e medidas tomadas, abstendo-se de comunicar a terceiros antes do posicionamento do CONTROLADOR, salvo obrigação legal.

15.4.1.8. Manter o CONTROLADOR integralmente isento de responsabilidades por danos decorrentes de tratamento de dados realizado em desacordo com as instruções fornecidas ou em descumprimento da LGPD por parte da CONTRATADA ou de seus subcontratados.

15.4.1.9. Promover a revogação imediata de todos os privilégios de acesso de funcionário desligado que atue na execução deste Contrato.

15.4.1.10. Indicar e manter atualizado junto ao CONTROLADOR o nome, e-mail e telefone de contato do seu Encarregado de Dados (DPO).

15.5. Do Compartilhamento e da Transferência de Dados

15.5.1. É vedado à CONTRATADA compartilhar, transmitir ou disponibilizar a terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, sem prévia autorização formal e por escrito do CONTROLADOR.

15.5.2. Na hipótese de compartilhamento autorizado, a CONTRATADA deverá:

15.5.3. Limitar as informações ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do objeto contratual.

15.5.4. Obrigar, formalmente, que tais terceiros garantam os mesmos níveis e padrões de proteção aos dados pessoais e de segurança da informação, responsabilizando-se integralmente por suas ações e omissões, eximindo o CONTROLADOR de qualquer responsabilidade.

15.6. Ao transferir dados pessoais para fora do território brasileiro, a CONTRATADA se compromete a tomar as medidas garantidoras necessárias para que a transferência esteja em conformidade com o artigo 33 da LGPD.

15.7. Do Consentimento (se aplicável)

15.7.1. O CONTROLADOR é o responsável pela coleta do consentimento dos titulares, quando esta for a base legal necessária para o tratamento de dados.

15.7.2. Em caso de necessidade de coleta de dados mediante consentimento para a prestação do serviço objeto deste contrato, esta será realizada pela CONTRATADA somente após prévia aprovação do CONTROLADOR, que fornecerá os meios e canais adequados. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela obtenção de forma livre, informada e inequívoca, bem como pela gestão deste consentimento, que poderá ser revogado a qualquer tempo pelo titular.

15.8. Dos Direitos dos Titulares

15.8.1. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD.

15.8.2. Em caso de o Titular dos dados entrar em contato diretamente com a CONTRATADA (OPERADOR) para exercer seus direitos, esta deverá encaminhar a solicitação ao CONTROLADOR no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, abstendo-se de responder diretamente ao titular, salvo autorização expressa do CONTROLADOR.

15.9. Da Segurança da Informação e Auditoria

15.9.1. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em ambiente seguro, com garantia de registro de transações (log), controle de acesso baseado em função (RBAC) e identificação clara dos perfis, assegurando a rastreabilidade de cada transação.

15.9.2. A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias pela AGEHAB, disponibilizando toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações de proteção de dados.

15.10. Da Eliminação e Devolução dos Dados

15.10.1. Encerrada a vigência do contrato, ou a qualquer momento por solicitação do CONTROLADOR, a CONTRATADA interromperá imediatamente o tratamento e, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob instruções do CONTROLADOR, devolverá ou eliminará completamente os dados pessoais e todas as suas cópias, exceto quando necessitar mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, hipótese em que deverá notificar o CONTROLADOR.

15.11. Da Responsabilidade e Ressarcimento

15.11.1. A CONTRATADA responderá perante o CONTROLADOR e terceiros (incluindo os titulares dos dados e a ANPD) por todos os danos materiais, morais, individuais ou coletivos, e sanções administrativas decorrentes do tratamento inadequado de dados pessoais que tenha realizado em desacordo com a LGPD, com as instruções do CONTROLADOR ou com as cláusulas deste contrato.

15.11.2. Caso o CONTROLADOR seja demandado em juízo ou notificado por órgãos públicos em razão de ato ou omissão da CONTRATADA, esta deverá intervir no processo, assumindo a condição de demandada, e ressarcir o CONTROLADOR por todos os valores pagos, incluindo honorários, custas e despesas.

15.12. Das Obrigações da CONTRATANTE (CONTROLADOR)

15.12.1. Cabe à CONTRATANTE:

15.12.1.1. Garantir que o tratamento dos dados pessoais compartilhados com o OPERADOR observa os princípios da finalidade, adequação e necessidade, e que as instruções fornecidas estão de acordo com a LGPD.

15.12.1.2. Fornecer ao OPERADOR, por meio de registros formais, as instruções e os critérios de acesso, limitando-o aos dados estritamente necessários.

15.12.1.3. Atender as requisições de direitos dos titulares e as solicitações da ANPD, podendo solicitar auxílio técnico do OPERADOR para esse fim.

15.12.1.4. Comunicar formalmente ao OPERADOR sobre quaisquer mudanças no tratamento de dados

que possam afetar seus deveres.

#### 15.13. Dos Documentos e Compromissos Adicionais

15.13.1. Do Registro das Operações de Tratamento (ROPA): A CONTRATADA, na qualidade de Operadora, deverá manter o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar por conta da AGEHAB, conforme art. 37 da LGPD, e apresentá-lo sempre que solicitado.

15.13.2. Do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD): A CONTRATADA deverá colaborar com a CONTRATANTE na elaboração do Relatório de Impacto, quando este for exigido pela ANPD ou quando o tratamento representar alto risco aos direitos dos titulares, fornecendo as informações técnicas necessárias.

15.13.3. Do Contrato de Processamento de Dados (DPA): A CONTRATADA obriga-se a, no momento da assinatura do contrato principal, firmar o Contrato de Processamento de Dados (Data Processing Agreement – DPA), que será apresentado como anexo pela CONTRATANTE, detalhando as instruções específicas para o tratamento de dados, as medidas de segurança e as responsabilidades das partes, em conformidade com a LGPD.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ VIEIRA FERNANDES, Gerente**, em 10/04/2026, às 14:44, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **88889999** e o código CRC **7DBBF0B9**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RUA 18-A Nº 541, - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5062.



Referência: Processo nº 202600031001913



SEI 88889999