



TERMO DE REFER4NCIA

I - INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS SOBRE A DESPESA	
1 - ÓRGÃO: SEPLAG	2 - TERMO DE REFER4NCIA nº 008/2021/SGGT/SEAPS/SEPLAG
3 - Número da Unidade Orçamentária: 11.101	4 - Descrição de Categoria de Investimento: <input type="checkbox"/> Capacitação <input type="checkbox"/> Equipamento de Apoio <input type="checkbox"/> Equipamento de TI <input type="checkbox"/> Consultoria/Auditoria/Assessoria <input type="checkbox"/> Despesa de Custeio <input type="checkbox"/> Bens Permanente <input checked="" type="checkbox"/> Serviços
5 - Unidade Administrativa Solicitante: Superintendência de Gest3o do Ganha Tempo - Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços - SEAPS/SEPLAG	

1. DO OBJETO

1.1. Descrição

Ades3o/carona a Ata de Registro de Preço TJRO Nº 11/2021 para contrataç3o de empresa para a execuç3o de **Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC**, pelo período de 30 (trinta) meses, visando atender **AS 7 UNIDADES DO GANHA TEMPO DO ESTADO DE MATO GROSSO**.

1.2. Detalhamento da Soluç3o

Item	Descriç3o	Qtd.de USTs
1	Serviço de Atendimento e Suporte técnico aos usuários de TIC	82.235

1.2.1. Os serviços serão medidos em **USTs (Unidade de Serviço Técnico)** com base em tarefas que compõem as rotinas de trabalho das 7(sete) Unidades do Ganha Tempo. As tarefas serão compostas de atividades com esforço e complexidade estimadas. Cada atividade possui seu custo medido em **UST**.

1.2.1.1. Para estimar o valor do esforço e complexidade de cada tarefa e chegar ao número de **UST** de cada atividade, definiu-se qual atividade tem o menor esforço para ser executada. Assim, foi utilizada a atividade "**concluir e fechar a Ordem de Serviço**", especificando os procedimentos executados e submetendo à **equipe de fiscalizaç3o** para aprovaç3o, pois para sua execuç3o é considerado que o funcionário da Contratada registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execuç3o do atendimento, e fará o fechamento da demanda.



Assim, mensurou-se para sua execução, o esforço mínimo de **0,1 UST**.

1.2.1.2. Após definida a atividade de esforço mínimo, foi feita a comparação de atividade por atividade dentro de uma tarefa e até mesmo com atividades de outras tarefas presentes no **ANEXO V deste Termo de Referência (Detalhamento das Tarefas)** para se chegar à nova ordem **UST** de cada atividade. Assim, a formação do custo no conjunto de atividades, configura o custo unitário em UST de cada tarefa.

1.2.1.3. Cada atividade de uma tarefa possui o grau de complexidade avaliada de acordo com as exigências de capacitação e experiência profissional do funcionário da Contratada.

1.2.1.4. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade para cada atividade e seu fator multiplicador em **UST's**:

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência em UST, fator multiplicador
Baixa	B	Trata-se de atividades que têm procedimentos rotineiros para sua execução, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. O funcionário responsável pela execução da atividade deverá possuir no mínimo formação de nível médio completo.	1 UST
Intermediária	I	Trata-se de atividades que têm procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la. O funcionário responsável pela execução da atividade deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência comprovada na área de atuação.	2 UST

1.2.1.5. A adoção do valor de referência único da **UST** facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do Contrato, a definição do grau de complexidade e esforço para a execução de cada atividade, conforme expectativa do quantitativo de ordem de serviços e periodicidade das demandas. Para a Contratada, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

1.2.2. Uma tarefa é um documento que possui uma sequência de atividades a serem realizadas, cada uma possuindo complexidade e esforço para sua execução, formando uma linha



de produção. Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados, a qualificação necessária para execução das atividades e a qualidade mínima exigida.

1.2.2.1. As tarefas são classificadas em três tipos:

a) **Suporte:** tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em **ativos de TIC** que requeiram atendimento imediato e que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;

b) **Demanda:** tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de solicitação de serviço específica. Não exige pessoal pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a Contratada tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa; e tarefas de periodicidade previamente definida para execução

c) **Rotineiras:** tarefas de periodicidade previamente definida para execução.

1.2.3. A Contratada deverá alocar pelo menos um gerente técnico para gestão do pessoal de primeiro e segundo níveis de atendimento.

1.2.4. Os serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e nas boas práticas difundidas no mercado, tais como COBIT, PMBOK e ITIL, mediante o atendimento de demandas, por meio de abertura de Ordens de Serviço, geradas por **Sistema de Gerenciamento de Serviços** específico para os serviços aqui propostos, a ser fornecido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

1.2.5. Quando houver solicitação formal por parte da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, resguardado o objeto da contratação, a empresa deverá ser capaz de disponibilizar recursos profissionais (mão de obra) *in loco* para execução das demandas e tarefas de suporte às Unidades do Ganha Tempo.

1.2.6. Quando houver necessidade de realizar tarefas que não tenham sido previamente definidas no **ANEXO V deste Termo de Referência (Detalhamento das Tarefas)**, poderá ser realizada a inclusão das novas tarefas, juntamente com as qualificações técnicas e habilidades exigidas, integrando-a ao detalhamento referenciado no mesmo anexo.

1.2.6.1. A Contratada e a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão deverão estar em acordo referente à classificação e o custo do novo serviço, por meio da anuência de um Gerente Técnico da Contratada e do Gestor responsável, das Unidades do Ganha Tempo.

1.2.7. Para melhor compreensão da solução, a Equipe de Planejamento da Contratação descreveu o detalhamento dos serviços no **ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)**.

1.2.8. O catálogo de serviços a ser executado pela Contratada está exposto no **ANEXO V deste Termo de Referência (Detalhamento das Tarefas)**.



2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Antes de adentrarmos às razões que justificam as contratações, devemos esclarecer as diretrizes que orientam o Programa Ganha Tempo no Estado de Mato Grosso: as Unidades Ganha Tempo tem como finalidade prestar atendimento em alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos de competência do Estado e de outros entes que disponibilizam serviços públicos diretamente ao cidadão, seja Governo Federal, municípios ou concessionárias de serviço público, simplificando as obrigações de natureza burocrática, bem como ampliando os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão, e deverão prezar pelas seguintes condições mínimas de garantia da cidadania: Disponibilidade de ambientes humanizados, atendimento com conforto e agilidade, procedimentos padronizados, economia de tempo e esforço ao cidadão, além da prestação de serviços com eficiência e qualidade.

As Unidades Ganha Tempo foram implantadas em parceria com a iniciativa privada, através da formalização de **Contrato de Concessão Administrativa n.º 062/2018/SETASC**, sendo o parceiro público responsável também pela implantação e gestão das Unidades.

Entretanto em obediência à decisão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, através do Acórdão nº 618/2020 – TP, que deu provimento parcial ao Recurso Ordinário (documento nº 33.238-0/2019) e declarou a ilegalidade do ato administrativo que julgou habilitado o Consórcio Rio Verde na Concorrência Pública nº. 01/2017 da SETAS, e deu origem ao contrato supracitado, foi decretada a **anulação do Contrato de Concessão Administrativa n.º 062/2018/SETASC**, conforme Ato de Anulação publicado no Diário Oficial de Mato Grosso no dia **03/05/2021**.

Assim, para que não houvesse interrupção na prestação do serviço à população, foi adotado procedimento de urgência nas contratações administrativas, para que a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, por meio da Unidade de Gestão do Ganha Tempo – UGGT, pudesse garantir a manutenção do serviço e a preservação do Interesse Público.

Com a anulação do Contrato de Concessão, a SEPLAG passa a fazer a gestão direta das UNIDADES GANHA TEMPO, sendo responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura necessária para seu funcionamento, que atualmente envolve: contratação de pessoal para as funções de atendimento, exceto aquelas consideradas indelegáveis e que, obrigatoriamente, devem ser exercidas por servidor público, disponibilização de serviços de apoio, tais como limpeza, vigilância etc., manutenção predial, de equipamentos, de ar condicionado, além do fornecimento de materiais de consumo, entre outros.

Com o objetivo de garantir a eficaz prestação de serviços nas Unidades Ganha Tempo no Estado, foi firmado em **03 de maio de 2021**, o **Contrato n.º 008/2021/SEPLAG** entre a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG e a empresa **Stock King Terceirizações Eirele**, para *“prestação dos serviços terceirizados de forma continuada de Auxiliar Administrativo; Copeiragem; Limpeza, asseio e conservação; Vigia; e Técnico de Informática, com fornecimento de mão de obra e insumos diversos necessários à execução dos serviços, compreendendo as áreas internas e externas das 07 (sete) unidades Ganha Tempo, localizadas nos municípios de Cuiabá, Várzea Grande, Rondonópolis, Sinop e Cáceres.”*

A contratação foi formalizada em **Regime Emergencial**, através de Dispensa de Licitação, com



fulcro na disciplina do Artigo 24, inciso IV da Lei 8.666/93, e está restrita ao **prazo legal máximo de vigência de 180 dias, encerrando em 29 de outubro de 2021**, existindo a necessidade de substituição dos contratos emergenciais dentro do prazo estabelecido.

As unidades do Ganha Tempo da SEPLAG prestam diversos serviços aos cidadãos, representando atualmente as atividades desenvolvidas por 14 (quatorze) Órgãos/Entidades, por meio de equipe própria, como emissão e impressão de documentos pessoais de identificação, taxas, impostos, faturas, boletos, declarações, consultas e demais serviços.

Esclarecidos os fatos e considerando que a contratação pública está estritamente vinculada à realização de procedimento licitatório, e que a Adesão e Adesão/Carona em Ata de Registro de Preços, são procedimentos de contratação previstos na legislação administrativa e que garantem um tramite mais célere face ao prazo exíguo para substituição dos contratos emergenciais no atendimento à Unidades do Ganha Tempo, passamos as justificativas para formalização do procedimento de **Adesão Carona à Ata de Registro de Preços Nº TJRO Nº 11/2021**, que foi formalizada por lotes e itens, e alguns dos itens registrado atendem a rigor as necessidades da SEPLAG para prover a gestão das Unidades Ganha Tempo.

Vale ressaltar que a modalidade escolhida substitui àquela em execução no referido contrato emergencial, uma vez que em vigor está a terceirização mediante a contratação de postos de Técnicos em TI (Serviço de Atendimento e Suporte técnico aos usuários de TIC), sendo, ao total, 07 (sete) postos. A SEPLAG, ressaltamos, **conforme o Contrato nº. 007/2019/SEPLAG**, já utiliza a modalidade UST – Unidade de Serviço Técnico, que é o objeto da Ata cuja adesão é pretendida. Assim, a contratação ora proposta destina-se ao atendimento da necessidade de suporte técnico de Tecnologia de Informação para atender a demanda das 07 (sete) unidades Ganha Tempo, localizadas nos municípios de Cuiabá, Várzea Grande, Rondonópolis, Barra do Garças, Sinop e Cáceres, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência. Assim sendo, por terem natureza continuada, urge a necessidade de terceirização desses serviços por meio da contratação de empresas especializadas para preenchimento da lacuna e atendimento da demanda instalada com o encerramento do Contrato de Concessão Administrativa n.º 062/2018/SETASC.

A Adesão será formalizada para os itens, quantidades e valores especificados na Planilha constante no tópico 1.2 DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO.

Portanto, diante de todo o exposto, a nova contratação é medida que se impõe a fim de não comprometer o pleno funcionamento das Unidades Ganha Tempo no Estado de Mato Grosso, primordialmente considerando que a contratação com urgência possui prazo exíguo e inflexível.

2.1. Do Não Parcelamento

2.1.1. A regra do parcelamento das compras, obras e serviços está prevista no art. 23, §1º, da Lei nº 8666/1993, que determina que haverá a divisão em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis. A norma expressa no dispositivo permite à Administração ampliar o caráter competitivo do certame, por meio da divisão do objeto em itens ou lotes/grupos, possibilitando a participação de contratados que não têm condições de atender aos requisitos da contratação em sua integralidade.

2.1.2. No entanto, quanto à solução para execução de serviços de suporte técnico aos



usuários e à infraestrutura de TIC de forma remota e presencial, decidiu-se que há entre estes uma interdependência que inviabiliza a realização de seu parcelamento e prestação por mais de uma empresa. Isso porque, além dos custos de administração, poderia gerar a falta de padronização dos serviços entre as unidades ou até mesmo a indisponibilidade dos serviços em algumas unidades. Deve-se levar em conta também que não é viável a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão dispor de grande número de servidores para gerenciar todos os serviços e as contratadas incumbidas de prestá-los, na hipótese de segregação, tendo em vista que isso sobrecarregará desnecessariamente o corpo técnico envolvido e aumentará o custo de operação.

2.1.3. Desta forma, com o escopo de ampliar a competitividade entre as empresas atuantes no mercado, bem como para facilitar o acompanhamento dos problemas que porventura se originarem dos serviços, minimizar o risco de deixar uma unidade sem suporte técnico aos usuários e à infraestrutura de TIC, e aprimorar o exercício da fiscalização e da gestão contratual, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que o objeto a ser contratado não deve ser dividido em lotes/grupos.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. O certame licitatório será regido pela Lei nº 8.666/93, pelo Decreto nº 840/2017 e pela Lei Estadual nº 9.312/2010 e alterações posteriores.

4. DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto deste Termo de Referência será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por Preço Unitário, nos termos dos art.6º, VIII, "b" da Lei n.8.666/93.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES

5.1. O detalhamento dos serviços, local, infraestrutura, horário de atendimento, quantidades, níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho se encontram registradas no **ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)**.

5.2. O valor orçado para a presente aquisição constará no Quadro Demonstrativo de Quantidades e Valores.

6. DOS PREÇOS

6.1. Os preços propostos serão aqueles discriminados por item, cotados em reais (R\$), devendo prevalecer, em caso de divergência, o preço unitário sobre o preço total.

6.2. Todas as despesas necessárias à perfeita execução do Contrato (custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer contribuições ou obrigações trabalhistas,



fiscais, previdenciárias, transporte em veículos apropriados, seguros, taxas e impostos para regularização dos equipamentos, embalagens, instalação e configuração da solução ou quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado) devem estar inclusas na proposta apresentada. Quanto aos abatimentos porventura concedidos, deverão ser deduzidos, devendo os mesmos serem praticados na data da abertura da proposta.

7. DA VISITA TÉCNICA

7.1. Caso o contratado entenda ser necessário, para fins de elaboração de sua Proposta Comercial, poderá realizar Visita Técnica aos locais das unidades prediais, a fim de aferir os trabalhos a serem realizados e se inteirar, cuidadosamente, das condições e do grau de dificuldade dos serviços.

7.2. Optando pela visita técnica, o contratado deverá agendá-la previamente perante a Coordenadoria de Infraestrutura e Segurança da Informação da STIS/SEPLAG, no horário de 8h às 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta-feira, pelos telefones (65) 3613-3244/3777.

7.3. O pretense contratado fica ciente de que, optando ou não por realizar a visita técnica, posteriormente não será admitida qualquer alegação de desconhecimento das condições para a execução do objeto deste Termo de Referência.

7.4. A empresa que realizar a visita técnica deverá assinar a Declaração de Visita Técnica, de acordo com o modelo constante no **ANEXO VII deste Termo de Referência (Modelo de Declaração de Visita Técnica)**.

8. DA PROPOSTA COMERCIAL

8.1. Diante da complexidade técnica do objeto deste Termo de Referência e atendimento ao Acórdão

n.2037/2019 - TCU - Plenário, juntamente com **sua proposta comercial, o contratado deverá apresentar:**

a) Planilha de Custo e Formação de Preços.

9. DO PEDIDO DE MAIORES INFORMAÇÕES

9.1. O contratado convocado no item/grupo, QUANDO NECESSÁRIO, deverá apresentar MAIORES INFORMAÇÕES da Solução ofertada, para verificar se esta atende às especificações e aos requisitos de qualidade previstos neste Termo de Referência no seguinte prazo, contado a partir da notificação pelo Pregoeiro:

Maiores Informações	Até 2 (duas) horas
---------------------	--------------------



9.1.1. O contratado que não apresentar maiores informações dentro do prazo notificado será desclassificado no item/grupo.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1. O contratado deverá apresentar, **para fins de habilitação**:

a) **Atestado de capacidade técnica**, emitido em seu nome, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência anterior na execução de serviço semelhante e compatível com o objeto deste Termo, ou seja, **Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC**, incluindo registro, categorização, acompanhamento, solução das demandas relativas a incidentes ou requisição de serviços dos usuários com, no mínimo, **25.442 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e dois) ordens de serviços atendidas**.

10.2. Será aceito atestado que consigne as terminologias de Central de Serviços, *Help-Desk* e de *Service Desk*, desde que se possa depreender de seus termos que o serviço prestado é compatível com o objeto deste Termo de Referência.

10.3. Com relação à necessidade da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, o atestado exigido considerou o quantitativo aproximado de 50% de ordens de serviços anuais, **de maneira que não será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica na execução dos serviços**.

10.4. O atestado apresentado deverá conter, no mínimo, o CNPJ e endereço da entidade emitente, a data de emissão, o nome do responsável e a qualidade dos serviços apresentados.

10.5. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações, através de possíveis diligências, conforme prescreve o art.43, §3º da Lei n.8666/93.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A despesa decorrente de eventual contratação será coberta por recursos específicos consignados no orçamento da Superintendência de Gestão do Ganha Tempo.

ÓRGÃO/ ENTIDADE	UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	PROJETO/ ATIVIDADE	FONTE	NATUREZA DE DESPESA
SEPLAG	11.101	2712	100	3.3.90.40.00

12. DA ASSINATURA E VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão convocará o contratado para assinar o



Contrato, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal.

12.1.1. A recusa injustificada da Detentora em assinar o Contrato, notificada nos prazos e condições estabelecidas neste Termo, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a à perda do direito à contratação, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis previstas neste Termo de Referência.

12.1.2. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez e por igual período, quando solicitado pela empresa e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

12.2. Na data da assinatura do Contrato, o representante da Detentora deverá:

- a) Comprovar seu poder para representar a Detentora, através de documento legal;
- b) Atualizar todos os documentos apresentados quando da habilitação, se vencidos;
- c) Apresentar a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, para efeito no disposto dos incisos III, IV e XI do caput do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 11/01/2012, declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da referida Instrução Normativa, conforme o caso, em 02 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, podendo ser apresentada por meio eletrônico, com a utilização de certificação digital disponibilizada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil), sem prejuízo de o declarante informar, imediatamente, qualquer alteração na situação declarada; e
- d) Indicar formalmente um preposto, apto a representar a Contratada junto à **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**, que deverá responder pela exata execução do Contrato, de acordo como o modelo constante no ANEXO VIII deste Termo de Referência.

12.3. Na hipótese da não assinatura do Contrato, nos prazos e condições estabelecidos, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, poderá convocar outro contratado, respeitada a ordem de classificação, para, após, comprovados os requisitos de habilitação e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das penalidades previstas neste Termo e das demais cominações legais.

12.4. A vigência do Contrato será de **30 (trinta) meses**, contados da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, conforme disposto no art.57, II, da Lei n.8.666/93.

13. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Do Cronograma de Implantação da Solução

13.1.1. A Contratada deverá implantar os **serviços de TIC** para 1º (primeiro) nível em todas as Unidades do Ganha Tempo, de acordo com cronograma para a implantação disposto no subitem 13.1.2 deste Termo de Referência, conforme relação constante no **ANEXO VI deste Termo de Referência (Relação dos Locais de Atendimentos)**.



13.1.2. Após a implantação do Serviços nas unidades regionais, a Contratada deverá atender às respectivas unidades satélites a ela vinculada, conforme relação constante no **ANEXO VI deste Termo de Referência (Relação dos Locais de Atendimentos)**.

13.1.3. Após a contratação da solução, o cronograma para a implantação da solução será definido em reunião com a área técnica para alinhamento de prazos.

13.2. Da Reunião de Alinhamento

13.2.1. Deverá ser realizada, **até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes**, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede da SEPLAG (Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão), situado no **Bloco III - Complexo Paiaguás, R. C - Centro Político Administrativo, Cuiabá - MT, 78049-005, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada**, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

- a) Identificar as expectativas a respeito do cronograma de implantação da solução;
- b) Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Contrato, no Edital e em seus anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto; e
- c) Apresentar a equipe de atendimento que atuarão no primeiro e segundo nível, para que a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão possa programar o repasse de conhecimento a essa equipe;
- d) Apresentação do gerente técnico;
- e) Apresentação do preposto;
- f) Apresentação da equipe de fiscalização do Contrato;
- g) Comprovação de possuir em seu quadro, profissionais com experiência mínima de 6 (seis) meses em centrais de serviço;
- h) Comprovação de possuir em seu quadro, profissionais com experiência mínima de 12 (doze) meses em suporte técnico a usuários de TIC; e
- i) Comprovação do gerente técnico possuir Certificação COBIT e ITIL Foundation.

13.2.2. Os profissionais indicados nas alíneas "d", "g" e "h", do subitem **13.2.1** deste Termo de Referência deverão efetivamente implantar e executar a solução ofertada, admitindo-se suas substituições por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada previamente pelo Gestor do Contrato.

13.2.3. Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e pela contratada.

13.3. Do Plano de Implantação da Solução

13.3.1. O Plano de Implantação da Solução deverá ser elaborado e entregue pela Contratada à



Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, no prazo de **até 5 (cinco) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil após a reunião de alinhamento.

13.3.1.1. Para a elaboração do Plano de Implantação da Solução, a Contratada deverá consignar os prazos estabelecidos no cronograma **disposto no subitem 13.1.2 deste Termo de Referência**.

13.3.2. No prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** do recebimento, o Gestor e os fiscais do Contrato farão análise do Plano de Implantação da Solução apresentado pela Contratada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

13.3.3. A Contratada terá o prazo de **até 2 (dois) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão para alterar e/ou ajustar o Plano de Implantação da Solução, caso necessário.

13.3.4. Após as alterações/ajustes, caso necessário, o Gestor do Contrato aprovará o Plano de Implantação da Solução, o qual fará parte integrante do Contrato.

13.4. Do Repasse de Conhecimento pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

13.4.1. No prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** após a aprovação do Plano de Implantação da Solução, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão irá realizar o repasse de conhecimento à equipe apresentada pela Contratada na reunião de alinhamento, de forma remota ou presencial, contendo no mínimo:

- Apresentação de políticas e processos de trabalho;
- Apresentação das funcionalidades da ferramenta para Sistema de Gestão de Serviços;
- Repasse de conhecimento sobre os ativos de TIC; e
- Apresentação das localidades físicas.

13.5. Do Início de Execução dos Serviços e do Período de Estabilização

13.5.1. No prazo de **até 40 (quarenta) dias consecutivos** após o término do Repasse de Conhecimento pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a Contratada deverá iniciar a execução dos **Serviços de Atendimento e Suporte técnico aos Usuários de TIC**.

13.5.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

13.5.2.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução, o Acordo de Nível de Serviço (ANS) e os Indicadores de Desempenho dispostos **ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)** não serão aplicados, em função da adaptação da Contratada diante das peculiaridades no detalhamento do serviço que poderão ser encontradas no início de sua execução.

13.5.2.2. Para o 2º (segundo) mês de execução deverá atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;



13.5.2.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução deverá atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos; e

13.5.2.4. A partir do 4º (quarto) mês de execução a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

14.5.3. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

13.5.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

13.5.4. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral das tarefas exigidas no **ANEXO V deste Termo de Referência (Detalhamento das Tarefas)**.

13.5.5. Não haverá Período de Estabilização após o início da execução dos serviços de 2º (segundo) nível.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

14.1. Empenhar os recursos necessários, garantindo o pagamento na forma prevista neste Termo de Referência.

14.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

14.3. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir com o objeto deste Termo de Referência.

14.4. Manter arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente Termo de Referência, toda a documentação referente ao mesmo.

14.5. Disponibilizar sala de apoio e instalações físicas nas unidades listadas no **ANEXO VI deste Termo de Referência (Relação dos Locais de Atendimentos)**, a fim de permitir a execução dos serviços de TIC que serão realizados presencialmente.

14.6. Aplicar as sanções conforme previsto neste Termo de Referência.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Executar o objeto contratado respeitando os prazos estipulados neste Termo de Referência, sob pena da aplicação das penalidades nele previstas.

15.2. Responder pelos danos causados diretamente à Unidade do Ganha Tempo ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, conforme artigo 70 da lei n. 8.666/93.

15.3. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações



por ela assumidas, todas as condições de habilitação (INSS, FGTS, Tributos Estaduais e municipais, e outras solicitadas) e qualificação exigidas na licitação, de acordo com o art. 55, inciso XIII, da Lei n.8.666/93.

15.4. Executar diretamente o objeto do Contrato decorrente deste Termo de Referência, vedada a subcontratação, salvo nos casos em que se exigir comprovada especialização, desde que haja a prévia aprovação da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

15.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Termo de Referência em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

15.6. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto deste Termo, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos, dentro dos prazos estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas.

15.7. Garantir a segurança das informações confidenciais e proprietárias da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, caso houver, bem como não divulgar e nem fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido.

15.8. Observar, rigorosamente, todas as normas e todos os procedimentos de segurança implantados no ambiente de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, bem como possuir nas suas instalações, onde atividades serão executadas de modo remoto, padrões de segurança da informação e de tecnologia da informação para evitar a perda ou o vazamento de informação, ataques externos e tentativas de invasão, como firewall, DLP (*Data Loss Prevention*) e sistemas antivírus.

15.9. Garantir a segurança das informações confidenciais e proprietárias da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, caso houver, bem como não divulgar e nem fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido da Secretaria do Estado de Planejamento e Gestão.

15.10. Responder por escrito, no prazo máximo de **até 2 (dois) dias consecutivos**, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução do Contrato e que venham a ser solicitados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

15.11. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, participando de reuniões de acompanhamento quando solicitado.

15.12. Comunicar à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, por escrito, qualquer anormalidade que possa colocar em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução do Contrato, propondo as ações corretivas necessárias.

15.13. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão de sua execução ou da relação contratual mantida com a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, em especial, as referentes:



- a) Política de segurança adotada pelo setor técnico e às configurações de hardware e de software decorrentes;
- b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos; e
- c) A quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.

15.14. Assinar o Termo de Confidencialidade da Informação constante no **ANEXO IX** deste Termo de Referência.

15.15. Observar, rigorosamente, todas as normas e todos os procedimentos de segurança implantados no ambiente de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

15.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, ceder ou transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

15.17. Reportar ao Gestor do Contrato quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades das Unidades do Ganha Tempo.

15.18. Manter os prestadores de serviços com uniformes condizentes com as atividades a serem desempenhadas.

15.19. Manter os prestadores de serviços identificados por meio de crachá funcional da empresa com foto recente e visível, repondo-o se em casos de eventuais extravios, desgastes ou danos, mantendo-o fixado em seu vestuário, em local visível, preferencialmente sobre o peito, conforme Instrução da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

15.20. Nomear gerente técnico para, durante o período de vigência, coordenar os grupos solucionadores, da Contratada que irão executar os serviços de TIC.

15.21. Apresentar à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão um número de telefone que possibilite ligações gratuitas para sua central de serviços, para fins de abertura e acompanhamento das ordens de serviços.

16. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA ATA/CONTRATO

16.1. Conforme art. 67 da Lei n. 8.666/93 e Instrução Normativa nº 01/2020/SEPLAG (DO n. 27.673, de 20.01.2020), a Ata/Contrato decorrente deste Termo de Referência terão como Gestor e Fiscais os seguintes servidores:

a) **Gestor da Ata/Contrato: Superintendência de Tecnologia da Informação Setorial;** e-mail: *stis@seplag.mt.gov.br*.

b) Fiscais Técnicos da Ata/Contrato:



- b.1) **Fiscal Técnico Titular: Alison da Silva Ribeiro**
- b.2) **Fiscal Técnico Suplente: Adriano Gonzalo de Moraes**
- c) Fiscais Administrativos da Ata/Contrato:
 - c.1) **Fiscal Administrativo Titular: Marcela de Almeida Mesa**
 - c.2) **Fiscal Administrativo Suplente: Arenice Ribeiro Lopes**

16.2. A fiscalização de que trata o subitem anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da Detentora/Contratada quanto aos danos causados diretamente à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da Ata/Contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica corresponsabilidade do contratante ou de seus agentes, conforme dispõe o art.70 da Lei n.8.666, de 1993.

16.3. O Gestor e os Fiscais da Ata/Contrato poderão ser localizados na sede Rua C, Bloco III, Centro Político Administrativo – CEP: 78049-005 | Cuiabá – MT / Fone: (65) 3613-3777 e 3613-3244.

16.4. Compete ao **Gestor da Ata/Contrato**, além de outras atribuições, nos termos da lei:

- a) Acompanhar os prazos de execução e de vigência do Contrato, comunicando à Contratada e à unidade competente da Administração, eventuais atrasos e encaminhando, em tempo hábil, solicitação para a prorrogação do Contrato;
- b) Receber e conferir as notas fiscais emitidas pela Contratada, e encaminhar, devidamente certificadas/atestadas ao setor competente, observando, previamente, se a nota fiscal apresentada pela contratada refere-se ao objeto que foi efetivamente contratado;
- c) Emitir documento autenticando as notas fiscais, bem como certificar o recebimento do objeto adquirido/contratado;
- d) Encaminhar o processo à unidade competente para proceder a liquidação da despesa, alertando para a data limite para pagamento das notas fiscais;
- e) Elaborar a prorrogação de contrato, se possível, junto à autoridade competente (ou às instâncias competentes), que deve ser providenciada antes de seu término, reunindo as justificativas necessárias;
- f) Elaborar a comunicação à área competente para abertura de nova licitação, antes de findo a prestação de serviços e com antecedência razoável;
- g) Cuidar das alterações de interesse da contratada, que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação, sendo que, no caso de pedido de prorrogação de prazo, deverá ser comprovado o fato impeditivo da execução, o qual, por sua vez, deverá corresponder àqueles previstos no art. 57, § 1º, da Lei n. 8.666/93 e alterações, se possível;



- h) Esclarecer dúvidas e transmitir instruções ao contratado, comunicando alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, inclusive solicitando ao setor competente da Administração, quando necessário a, emissão de parecer técnico;
- i) Deflagrar e conduzir os procedimentos de finalização à Contratada, com base nos termos contratuais, sempre que houver descumprimento de suas cláusulas por culpa da Contratada, acionando as instâncias superiores e/ou os órgãos públicos competentes quando o fato exigir;
- j) Verificar se a entrega de materiais ou a prestação do serviço está sendo executada em conformidade com o pactuado, no tocante prazo, especificações, preço e quantidade; e
- k) Rejeitar bens e serviços que estejam em desacordo com as especificações do objeto contratado.

16.5. Compete ao **Fiscal Técnico**, além de outras atribuições, nos termos da lei:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nos aspectos técnicos e operacionais da solução, incluindo a fiscalização "*in loco*", conforme o respectivo regimento técnico aplicável;
- b) Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados;
- c) Ler atentamente o Termo de Contrato e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução;
- d) Esclarecer dúvidas do preposto/representante da contratada que estiverem sob a sua alçada, encaminhando às áreas competentes os problemas que surgirem quando lhe faltar competência;
- e) Receber provisoriamente o objeto do Contrato, no prazo estabelecido, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes;
- f) Tomar conhecimento da Lei n. 8.666/93, que estabelece Normas Gerais sobre Licitações e Contratos Administrativos, Lei n.10.520/2002 (Pregão Eletrônico), e Resolução 182/2013-CNJ (Contratações de Soluções TIC), que regerá sua função;
- g) Informar ao Gestor de Contrato, em tempo hábil, irregularidades passíveis de punição, nos termos do art.87 da Lei n.8.666/1993;
- h) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato; e
- i) Orientar a Contratada, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do Contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução.

16.6. Compete ao **Fiscal Administrativo**, além de outras atribuições, nos termos da lei:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos de TIC nos aspectos administrativos, conforme as rotinas e procedimentos estabelecidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e as cláusulas do contrato ou instrumento equivalente;



- b) A coordenação dos trabalhos necessários para a efetiva concretização de demanda de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- c) Procurar auxílio junto às áreas competentes em caso de dúvidas técnicas, administrativas ou jurídicas para dirimir eventuais dúvidas e esclarecimentos;
- d) Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados;
- e) Tomar conhecimento da Lei n.8.666/93, que estabelece Normas Gerais sobre Licitações e Contratos Administrativos, Lei n.10.520/2002 (Pregão Eletrônico), e Resolução 182/2013-CNJ (Contratações de Soluções TIC), que regerá sua função;
- f) Manter cópia eletrônica, sempre que julgar necessário, do termo contratual e de todos os aditivos, se existentes, do edital da licitação, da especificação técnica, do projeto básico ou termo de referência, conforme o caso, juntamente com outros documentos que possam dirimir dúvidas originárias do cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;
- g) Elaborar, por segurança, registro próprio e individualizado de cada contrato em que conste o controle dos pagamentos e saldo;
- h) Realizar o acompanhamento e controle dos prazos previstos no instrumento contratual, sob sua responsabilidade, para a correta execução de seu objeto, não obstante as atribuições da Divisão de Contratos e Convênios - DCC;
- i) Notificar a Contratada em qualquer ocorrência desconforme com as cláusulas contratuais, sempre por escrito, com prova de recebimento da notificação (procedimento formal, com prazo);
- j) Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada para fins de pagamento; e
- k) Orientar a Contratada, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do Contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução.

17. DA ALTERAÇÃO, DO REAJUSTE, DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

17.1. O Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, conforme artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

17.2. A periodicidade para eventual reajuste de preços do Contrato será anual, contando-se a partir da data da apresentação da proposta comercial pela Contratada e aceita pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, ou do último reajuste, adotando-se como parâmetro o **IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)**, calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), ocorrido nos últimos doze meses, e ainda, os preços praticados no mercado e a negociação entre as partes.

17.3. Observadas as demais disposições constantes no Capítulo III, Seção V da Lei n. 8.666/93,



a rescisão do Contrato:

- a) Poderá ser declarada unilateralmente pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, se a Contratada inexecutar obrigação contratual (total ou parcialmente), ou se houver a incidência de algum dos casos previstos no art. 78, I a XII e XVII da Lei n.8.666/93, conforme disposto no art.77 c/c art.79, I da referida Lei;
- b) Será declarada unilateralmente pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão se, durante a vigência do Contrato, a Contratada contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, haja vista ser vedada, nesses casos, a manutenção, aditamento ou prorrogação contratual, conforme o disposto no art.3º da Resolução n.7/2005, alterado pela Resolução n.9/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça—CNJ, não implicando qualquer ônus para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão; e
- c) Poderá ocorrer amigavelmente ou por via judicial conforme disposto no art.79, II e III da referida Lei.

17.4. Se a rescisão for unilateral ou amigável, deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente. E, em qualquer caso de rescisão, constará nos autos a respectiva e formal motivação, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL

- a) A Contratada deverá, no prazo de **até 10 (dez) dias úteis após a última assinatura do Contrato pelas partes**, prestar garantia de 5% (cinco por cento) sobre o respectivo valor, em nome da **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - CNPJ nº 03.507.415/0004-97**.

19. DAS PENALIDADES E GLOSAS

19.1. Havendo recusa da Detentora da Ata de Registro de Preços em assinar o Contrato será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o respectivo valor total estimado, além de recair-lhe a responsabilidade por eventuais perdas ou prejuízos causados à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

19.1.1. O prazo para recolhimento da multa e/ou do ressarcimento por eventuais perdas ou prejuízos será de até 30(trinta) dias consecutivos, contados após o recebimento da notificação pela empresa.

19.2. O atraso injustificado **para a realização da reunião de alinhamento disposta no subitem 13.2.1 deste Termo**, sujeitará à Contratada a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total estimado do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem **19.13** deste Termo de Referência.



19.3. O atraso injustificado **para a apresentação do Plano de Implantação da Solução**, conforme disposição do subitem **13.3.1** deste Termo, sujeitará à Contratada a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total estimado do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem **19.13** deste Termo de Referência.

19.4. O atraso injustificado **para as eventuais alterações e/ou ajustes no Plano de Implantação da Solução**, conforme disposição do subitem **13.3.3** deste Termo, sujeitará à Contratada a multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total estimado do Contrato, até o 5º (quinto) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 6º (sexto) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem **19.13** deste Termo de Referência.

19.5. O atraso injustificado **para o início da execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC** nas unidades do Ganha Tempo, conforme disposição do subitem **13.5.1** deste Termo, sujeitará à Contratada a multa diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total estimado do Contrato, até o 20º (vigésimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem **19.13** deste Termo de Referência.

19.6. O atraso injustificado **para a resposta aos pedidos de esclarecimentos de ordem técnica**, em atendimento ao subitem **15.10** deste Termo sujeitará à Contratada a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total estimado do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimos primeiro) dia consecutivo poderá ser aplicada a sanção disposta no subitem **19.13** deste Termo de Referência.

19.7. A Contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução do objeto deste Termo, nos casos previstos no art. 57, § 1º, II e V da Lei n. 8.666/93, deverá, até o vencimento do respectivo prazo, apresentar justificativa por escrito e de forma digital ao Gestor do Contrato (stis@seplag.mt.gov.br) e ao Fiscal Administrativo (marcelamesa@seplag.mt.gov.br), **juntando documentos comprobatórios dos fatos alegados**, ficando a critério da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão a sua aceitação.

19.8. Vencido o prazo proposto sem a execução do objeto deste Termo, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão oficiará à Contratada, comunicando-lhe a data limite para a execução. A partir da data limite considerar-se-á recusa, podendo ser aplicada a sanção de que trata o subitem **19.13** deste Termo de Referência.

19.9. A execução do objeto deste Termo até a data limite de que trata o subitem anterior não isenta a Contratada da (s) multa (s) prevista (s) no (s) subitem (ns) **19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.6 e/ou 19.7** deste Termo de Referência.

19.10. O atraso injustificado no cumprimento do **cronograma do Plano de Implantação da**



Solução estabelecido no subitem **13.3.1** deste Termo de Referência, será considerado **descumprimento parcial do compromisso** assumido pela Contratada.

19.11. Pelo **descumprimento total ou parcial** do compromisso pela Contratada, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão **poderá rescindir o Contrato formalizado e/ou aplicar multa de 10% (dez por cento) sobre o seu valor total.**

19.12. As multas mencionadas nos subitens anteriores serão acumulativas.

19.13. As multas devidas, bem como os prejuízos causados a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão não possuem caráter indenizatório e serão deduzidas dos valores a serem pagos ou recolhidos na forma da Lei e o seu pagamento não eximirá a Contratada da responsabilidade de perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

19.14. A Contratada inadimplente quando não tiver valores a receber à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão terá o prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, após o recebimento da notificação, para recolhimento da multa ou para ressarcimento de danos ou prejuízos a ele causados.

19.15. A aplicação de multas e/ou a rescisão do Contrato não impedem que a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão aplique à empresa as demais sanções previstas no art.87 da Lei n.8.666/93 (advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade) e serão precedidas de processo administrativo, mediante o qual se garantirá a ampla defesa e o contraditório.

19.16. *Ad cautelam*, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

20. DO PAGAMENTO

20.1. Da Identificação dos Valores Devidos

20.1.1. Terminado o mês de execução dos serviços, o Gestor do Contrato encaminhará à Contratada, **até o 5º (quinto) dia útil** do mês seguinte, o "**Relatório de Tarefas**" contendo as Ordens de Serviços que foram emitidas e encerradas no período, com a indicação do valor a ser pago, considerando o atendimento ou não dos indicadores dispostos no **item 6, do ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)** e o valor final para análise.

20.1.2. Em resposta ao "**Relatório de Tarefas**", a Contratada apresentará à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão o "**Relatório de Verificação de Tarefas**", no prazo de **até 3 (três) dias úteis** de seu recebimento, com a devida explicação e eventual justificativa para cada violação aos indicadores dispostos no **item 6, do ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)**, caso haja.

20.1.3. Com a eventual discordância em relação ao "**Relatório de Tarefas**", a Contratada deverá apresentar as informações e dados que entender corretos, relativos aos indicadores, valor da



glosa aplicada e o valor total que acredita ser devido.

20.1.4. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão apresentará à Contratada, **no prazo de até 3 (três) dias úteis**, o aceite ou a impugnação do respectivo **“Relatório de Verificação de Tarefas”**.

20.1.5. No caso de aceitação do seu conteúdo, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão autorizará a contratada a emitir a Nota Fiscal, conforme apresentado no **“Relatório de Verificação de Tarefas”**.

20.1.6. No caso de impugnação, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão indicará cada item de sua discordância e o valor final que entender adequado, de acordo com indicadores dispostos no **item 6, do ANEXO III deste Termo de Referência (Detalhamento da Solução)**, autorizando a Contratada a emitir a Nota Fiscal, conforme os valores informados pelo Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

20.1.7. A análise da contestação da impugnação, caso haja, será realizada em autos apartados.

20.1.8. Caso tenha ocorrido discussão sobre os valores finais dos serviços e a Contratada tenha direito à complementação, deverá ser apresentada uma nova nota fiscal complementar, cuja liquidação e pagamento serão efetuados nos mesmos prazos previstos neste Termo de Referência, desde que mantida a regularidade fiscal e trabalhista da contratada.

20.2. Da Emissão da Nota Fiscal

20.2.1. A Contratada deverá emitir a nota fiscal em nome **do Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG - CNPJ nº 03.507.415/0004-97**. Endereço: Centro Político Administrativo, Bloco III, Rua C, CEP: 78049-005, Cuiabá – MT.

20.3. Da Liquidação e Pagamento

20.3.1. O pagamento mensal pelos **Serviços de Atendimento e Suporte técnico aos usuários de TIC** será efetuado **em 30 (trinta) dias consecutivos**, contados a partir da apresentação da **respectiva nota fiscal do período (mês)**, com o devido aceite/certificação do Gestor do Contrato, desde que os serviços tenham sido executados e a documentação da Contratada esteja regularizada. Se a nota fiscal não for apresentada ou a documentação da Contratada não esteja regularizada, a contagem dar-se-á somente a partir da apresentação de todos os documentos necessários à liquidação.

20.3.1.1. A emissão da nota fiscal dos serviços mensais deverá ocorrer no mês seguinte à execução dos Serviço de Atendimento e Suporte técnico aos usuários de TIC.

20.3.2. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderá descontar da (s) nota (s) fiscal (is) mensal (is) dos Contratados valores decorrentes de indenização, multas, glosas ou quaisquer prejuízos causados na execução do Contrato.

20.3.3. A nota fiscal, uma vez certificada pelo Gestor do Contrato, será paga mediante depósito bancário na conta corrente indicada pela Contratada em sua Proposta de Preços Detalhada.

20.3.4. Se a nota fiscal for apresentada em desacordo ao contratado e/ou com irregularidades,



ou ainda se a documentação da empresa estiver irregular, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias à sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

20.3.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer de suas obrigações, não podendo este fato ensejar direito de reajuste de preços ou de atualização monetária.

20.3.6. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, entre a data prevista para o pagamento até a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal, serão calculados por meio da aplicação da fórmula:

EM = I x N x VP, e quitados mediante apresentação de nota fiscal própria, onde:

EM= Encargos moratórios;

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

VP= Valor da parcela em atraso;

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

$I = i/365$	$I = (6/100) / 365$	$I = 0,00016438$
-------------	---------------------	------------------

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. São partes integrantes do presente Termo de Referência:

- a) **ANEXO I** - Das Descrições e Quantitativos;
- b) **ANEXO II** - Quantidade Estimada de Ordens de Serviços Anual por Município;
- c) **ANEXO III** - Detalhamento da Solução;
- d) **ANEXO IV** - Tabela de Tarefas;
- e) **ANEXO V** - Detalhamento das Tarefas;
- f) **ANEXO VI** - Relação dos Locais de Atendimento;
- g) **ANEXO VII** - Modelo de Declaração de Visita Técnica;
- h) **ANEXO VIII** - Modelo do Termo de Nomeação do Preposto; e
- i) **ANEXO IX** - Termo de Confidencialidade da Informação.

Cuiabá, 21 de outubro de 2021.



Elaborado por:

Talita Peske Rodrigues
Superintendente do Ganha Tempo

Alison Ribeiro
Coordenador de Infraestrutura e Segurança da Informação

De acordo:

Isli Sartori Nascimento de Lima
Secretária Adjunta de Patrimônio e Serviços
(Em substituição)
SEAPS/SEPLAG

TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO.

1 - DA ANÁLISE E APROVAÇÃO:

Analizamos e aprovamos o Termo de Referência nº 008/2021/SEAPS/ SEPLAG, sendo constatada a regularidade legal da proposta.

2 - DA AUTORIZAÇÃO:

Analizado e aprovado o Termo de Referência nº 008/2021/SEAPS/SEPLAG inerente e face aos processos e documentos vinculantes, AUTORIZO os procedimentos legais desta **ADESÃO/CARONA A ATA DE REGISTRO DE PREÇO DO TJRO Nº 11/2021**, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos no presente Termo de Referência supracitado, processo administrativo inerente e legislação vigente.

Por oportuno, ressalto que os documentos para a instrução deverão ser anexados nos autos oportunamente, conforme dispõe as legislações (federal e estadual) vigentes e aplicáveis ao caso.

Data: ____/____/2021.

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão