



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
Subsecretaria de Contratos - ASCON
Praça Municipal - Eixo Monumental - Brasília - DF

CONTRATO

CONTRATO N.º 002/SG/MPDFT/2025

PROCESSO N.º 19.04.4565.0116960/2024-69

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, E OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.

A **UNIÃO**, pessoa jurídica de direito público, por intermédio do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, inscrito no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o número 26.989.715/0002-93, instalado no Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, em Brasília - DF, neste ato representado por sua Secretária-Geral, CLÁUDIA BRAGA TOMELIN, nos termos da Portaria n.º 908/PGJ de 29 de dezembro de 2022, daqui por diante designado simplesmente **MPDFT**;

OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA., inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o número 88.633.680/0002-02, estabelecida na SHS Quadra 6, Conjunto A, Bloco A, Sala 905, Complexo Brasil 21, Asa Sul - Brasília - DF, que apresentou os documentos exigidos por lei, neste ato representada por seu Diretor Executivo, GUILHERME KOEBE DE OLIVEIRA, conforme Contrato Social, que confere ao qualificado poderes para representá-la na assinatura do contrato, daqui por diante designada simplesmente **CONTRATADA**.

As partes supra identificadas ajustaram, e por este instrumento celebram um **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, decorrente da Inexigibilidade de Licitação, tendo em vista o que consta no Processo nº **19.04.4565.0116960/2024-69** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021 e da Instrução Normativa

SEGES/ME nº 75, de 2021, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço tecnicamente qualificado de Sustentação, Evolução e Treinamento do software MentoRH, conforme condições, quantidades e especificações estabelecidas neste contrato e seus Anexos, em especial o Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Prestação de Serviços de Sustentação ao Software MentoRH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Pacote de Serviços (mensal).	30 meses
2	Banco de pontos de função para Serviços Eventuais de Melhoria do Software	Pontos de Função (sob demanda).	Até 800 (em até 30 meses)
3	Treinamento	Turma de até 25 pessoas. (sob demanda)	Até 5

1.3. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência que embasou a contratação;

1.3.2. A Autorização de Contratação Direta;

1.3.3. A Proposta da Contratada;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O presente contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data de assinatura e poderá, a critério do MPDFT, ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, em conformidade com o disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o MPDFT, permitida a negociação com a CONTRATADA.

2.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1 Regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, anexo ao Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO

5.1 PREÇO

5.1.1 O valor total da contratação é de R\$ 3.683.720,00 (três milhões, seiscentos e oitenta e três mil, setecentos e vinte reais), conforme a tabela abaixo:

ITEM	BEM/SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	FORMA DE PAGAMENTO	VALOR (R\$)	
					UNITÁRIO	TOTAL
1	Prestação de serviços de sustentação e suporte técnico para a Solução MentoRH.	Pacote de Serviços	30 meses	Mensal	93.600,00	2.808.000,00
2	Banco de pontos de função para eventuais customizações.	Pontos de Função	Até 800 (em até 30 meses)	Por Demanda	969,65	775.720,00
3	Treinamento	Turma de até 25 pessoas	Até 5	Por Demanda	20.000,00	100.000,00
Valor Total Estimado (30 meses)						3.683.720,00

5.1.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais,

trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

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

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

5.2 PRAZO DE PAGAMENTO

5.2.1 O MPDFT pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado até o 10º (décimo) dia da apresentação de fatura ou nota fiscal, em nome do MPDFT, CNPJ 26.989.715/0002-93, devidamente atestada pelo setor competente, por meio de depósito na conta corrente da CONTRATADA através de Ordem Bancária, ficando condicionado à comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA.

5.2.2 Nos casos de eventuais atrasos de pagamentos, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo Contratante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será de 6% a.a (seis por cento ao ano), mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = encargos moratórios;

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

VP = valor da parcela a ser paga;

I = índice de atualização financeira = 0,0001643.

5.2.3. O prazo de pagamento poderá ser suspenso se o fornecimento/serviço não estiver de acordo com as especificações estipuladas neste Instrumento, caso em que o prazo referido no subitem 5.2.1 será contado a partir da efetiva regularização das pendências por parte da Contratada.

5.2.4. Qualquer atraso ocorrido por parte da Contratada na apresentação da fatura ou nota fiscal ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, importará na interrupção da contagem do prazo de vencimento do pagamento, iniciando novo prazo após a regularização da situação.

5.2.5. Em caso de não atendimento aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE), serão aplicadas glosas nas faturas, conforme disposto no item 7.3 do Termo de Referência anexo a este contrato.

6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE

6.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis, no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, em 17/1/2025.

6.2 Após o interregno de um ano, e desde que haja pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo MPDFT, da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, apurado

pelo **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.3 O reajuste disposto nesta cláusula está limitado ao índice estabelecido no art. 107, inciso IV e § 1º, inciso II do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT, incluído pela Emenda Constitucional n.º 95/2016.

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

6.5 Os ajustes no valor mensal referente à prestação dos serviços de sustentação ao software (item decorrentes da incorporação das manutenções evolutivas (item 2)), serão realizadas na oportunidade do reajuste de preços

6.6 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o MPDFT pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

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

6.9 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.

6.10 O reajuste será realizado por apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO MPDFT

7.1 São obrigações do MPDFT, além daquelas dispostas no Termo de Referência anexo ao Contrato:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;
- d) Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com o prazo e forma estabelecidos na Cláusula Quinta – Pagamentos;
- e) Informar à Contratada nome e telefone do gestor do contrato e seu substituto, mantendo tais dados atualizados;
- f) Anotar em registro próprio e notificar à Contratada, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do contrato, fixando prazo para a sua correção;

- g) Aplicar, à Contratada, sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;
- h) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;
- i) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

a. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

7.2 O MPDFT não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, em especial o Termo de Referência anexo a este contrato, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- a) Especificar de forma clara o acesso a todo conteúdo contratado, durante a vigência contratual;
- b) Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- c) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- d) Notificar o MPDFT, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, quando da realização de manutenções preventivas à plataforma;
- e) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, sem prévia e expressa anuência do MPDFT;
- f) Apresentar, sempre que solicitado pelo gestor do contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no contrato;
- g) Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre a contratação, inclusive os fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, devendo apresentar, sempre que solicitada pelo MPDFT, a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos;
- h) Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais;

- i) Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação;
- j) Comunicar ao MPDFT, 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;
- k) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo MPDFT, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- l) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- m) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.
- n) Encaminhar qualquer solicitação ao MPDFT por intermédio do gestor do contrato;
- o) Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, do MPDFT.

9. CLÁUSULA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES PELO MPDFT

9.1 A CONTRATADA deverá manter e acessar regularmente os correios eletrônicos *guilherme@osm.com.br*, *leda@osm.com.br* e *lilian@osm.com.br*, para onde serão endereçadas todas as correspondências e notificações da Assessoria de Contratos e Convênios do MPDFT, observando que:

9.1.1 as notificações e correspondências enviadas para o correio eletrônico informado pela Contratada equivalem às notificações feitas sob qualquer outra forma prevista em lei, e delas constarão o conteúdo integral da notificação;

9.1.2 as notificações e correspondências encaminhadas conforme o subitem precedente serão dadas como recebidas e lidas pela Contratada a contar da data de seu envio.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1 As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), alterada pela Lei nº 13.853, de 14 de agosto de 2018, quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4 A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela CONTRATADA.

10.5 Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6 É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7 A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8 O MPDFT poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9 A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo MPDFT, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

a. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11 O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em

especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12 Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1 A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do item 1 do contrato, ou seja, R\$ 56.160,00 (cinquenta e seis mil, cento e sessenta reais).

11.2 Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3 A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.4 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento do MPDFT, a contratada ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pelo MPDFT.

11.5 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.5.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.5.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pelo MPDFT ao contratado; e

11.5.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

11.6 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 12.6, observada a legislação que rege a matéria.

11.7 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do MPDFT, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.8 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

11.9 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

- 11.10 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 11.11 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.
- 11.12 O MPDFT executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 11.12.1 O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser notificado pelo MPDFT quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 11.12.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).
- 11.13 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do MPDFT, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 11.14 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva do MPDFT e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 11.15 A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a contratada pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
- 11.16 Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
- 11.17 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, o MPDFT poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
- 11.18 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.
- 11.19 A contratada autoriza o MPDFT a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Autorização de Contratação Direta e neste Contrato.

11.20 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

i) **Advertência**, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g”, “h” e “i” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

iv) **Multa:**

(1) moratória 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso **injustificado** sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta na alínea d) do item 12.1, limitado a 15 (quinze) dias corridos;

(2) multa moratória de 0,7% (zero virgula seis por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta na alínea d) do item 12.1, a partir do 16º (décimo sexto) dia corrido, sendo caracterizada inexecução parcial do objeto, limitado a 30 (trinta) dias;

(3) multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato no caso de incorrer na infração disposto na alínea a) do item 12.1;

(4) multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor anual total do contrato, pela infração prevista na alínea b) do item 12.1 por atrasos superiores a 30 (trinta) dias corridos na prestação do serviço, podendo ser caracterizada inexecução total do objeto;

(5) multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor anual do contrato na hipótese prevista na alínea c) do item 12.1;

(6) multa compensatória em percentuais variando entre os limites de 20% (vinte) a 30% (trinta por cento) sobre o valor anual do contrato para os comportamentos previstos nas alíneas "e", "f", "g", "h" e "i" do item 12.1, quais sejam, apresentar documentação falsa, praticar atos fraudulentos, comportar-se de modo inidôneo ou praticar os atos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

(7) Caso a aplicação de multa resulte em valores exorbitantes e/ou desproporcionais, poderá ocorrer a redução do percentual aplicado a critério discricionário da Administração, sempre com a análise do caso concreto.

12.3 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

12.3.1 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.3.2 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

12.3.3 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.4 Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.5 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao MPDFT.

12.6 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo, necessárias à apuração da responsabilidade da empresa, deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a

eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

12.7 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.8 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.9 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021 e subsidiariamente na Lei nº 9.784/1999.

12.10 As notificações poderão ser realizadas por meio eletrônico, com fulcro no art. 5º e parágrafos, da Lei nº 11.419/2006.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.1.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato

13.1.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.2 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c. Indenizações e multas.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 200009

II. Fonte de Recursos: 100

III. Programa de Trabalho: 03062003142610053

IV. Elemento de Despesa: 339040

V. Plano Interno: 60-TECINFO - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

VI. Nota de Empenho: 2025NE000060, no valor de R\$ 93.600,00 (noventa e três mil e seiscentos reais).

14.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1 Os casos omissos serão decididos pelo MPDFT, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2 A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1 Incumbirá ao MPDFT divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO

18.1 As partes, de comum acordo, elegem o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal de Brasília-DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço tecnicamente qualificado de Sustentação, Evolução e Treinamento do software MentoRH, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Prestação de Serviços de Sustentação ao Software MentoRH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Pacote de Serviços (mensal).	30 meses
2	Banco de pontos de função para Serviços Eventuais de Melhoria do Software	Pontos de Função (sob demanda).	Até 800 (em até 30 meses)
3	Treinamento	Turma de até 25 pessoas. (sob demanda)	Até 5

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura podendo ser prorrogado, para os itens 1 e 2, sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos nas condições do artigo 107 da Lei n. 14.133/2021.

1.4. Justificativa:

1.4.1. A justificativa para a vigência do contrato de 30 (trinta) meses, com possibilidade de prorrogação sucessiva até o limite de 10 (dez) anos, fundamenta-se nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, bem como em jurisprudências do Tribunal de Contas da União (TCU) sobre a prorrogação de serviços contínuos.

1.4.2. O objeto da contratação refere-se ao serviço de sustentação, evolução e treinamento do software MentorH. Por se tratar de um serviço contínuo, há possibilidade de prorrogação do contrato conforme a conveniência e oportunidade da Administração, desde que observados os requisitos legais, nos quais a autoridade competente deve atestar que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração. É permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

1.4.3. A Lei nº 14.133/2021 estabelece diretrizes para a contratação de serviços pela Administração Pública, destacando a importância da continuidade dos serviços essenciais. Conforme disposto no Art. 106 da Lei:

"Art. 106. A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até 5 (cinco) anos

nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, observadas as seguintes diretrizes:

I - a autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual;

II - a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;

III - a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

§ 1º A extinção mencionada no inciso III do caput deste artigo ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

§ 2º Aplica-se o disposto neste artigo ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática."

1.4.4. O Art. 107, por sua vez, estabelece:

"Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes."

1.4.5. A contratação é considerada um serviço continuado, pois está diretamente ligada às atividades desempenhadas pelo MPDFT e é essencial para a continuidade operacional da Instituição. O sistema facilita o gerenciamento, armazenamento e acesso a informações relacionadas aos servidores de maneira eficiente e segura, assegurando a integridade e disponibilidade contínua dos dados. Além disso, a flexibilidade e escalabilidade proporcionadas pelo sistema permitem a rápida adaptação às necessidades variáveis do MPDFT, garantindo a manutenção e o aprimoramento constante da gestão de recursos humanos, promovendo a eficiência e a inovação no gerenciamento de pessoal dentro da Instituição.

1.4.6. O Tribunal de Contas da União (TCU) possui diversas jurisprudências que reforçam a necessidade de continuidade e a viabilidade de prorrogação de contratos de serviços contínuos. A prorrogação de contratos de serviços contínuos é uma prática comum e necessária para evitar interrupções que possam comprometer a eficiência e a segurança dos serviços prestados pela Administração Pública. O Acórdão nº 2.731/2015 - Plenário do TCU, por exemplo, reconhece a importância de garantir a continuidade de serviços essenciais e estabelece diretrizes para a prorrogação de contratos de serviços contínuos, desde que observadas as condições contratuais e a legislação vigente. Esse entendimento é reiterado em outros acórdãos, como o Acórdão nº 1.231/2013 - Plenário, que destaca a importância da continuidade dos serviços para a administração pública e a necessidade de justificativas adequadas

para a prorrogação de contratos.

1.4.7. Os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021 fornecem a base legal para a contratação e prorrogação de contratos de serviços contínuos, destacando a necessidade de tais serviços para o funcionamento ininterrupto da Administração Pública. A possibilidade de prorrogação até o limite de 10 (dez) anos está alinhada com a jurisprudência do TCU e é justificada pela necessidade de continuidade dos serviços, que são essenciais para a execução das atividades do MPDFT.

1.4.8. Deste modo, pelas características expostas, por auxiliar diretamente a Instituição em suas atividades, a contratação do serviço é claramente um serviço continuado.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação da empresa OSM para a manutenção e evolução do Sistema de Gestão de Pessoas – Mentorh é uma medida estratégica e indispensável diante dos desafios e obrigações atuais deste Ministério Público. Desde 1995, o Mentorh tem sido o principal sistema utilizado para o registro, controle e gestão de dados essenciais dos servidores, membros e estagiários, abrangendo desde informações cadastrais, folha de pagamento, benefícios, até capacitação e outros módulos críticos para a administração de pessoal. Sua integração consolidada com outros sistemas, como o Sistema de Controle de Frequência (GRIFO), reforça sua confiabilidade e eficiência.

2.2. Com as recentes mudanças legais, como a obrigatoriedade de envio de informações ao eSocial, instituído pelo Decreto nº 8.373/2014, e o cronograma implementado desde julho de 2021, surgiu a necessidade de uma solução de mensageria robusta e plenamente integrada ao Mentorh. A contratação da OSM, que forneceu essa solução, tem sido crucial para o cumprimento dessas obrigações. No entanto, o processo de parametrização e adaptação do sistema ainda está em curso, exigindo ajustes contínuos para garantir a transmissão correta e segura das informações fiscais, previdenciárias e trabalhistas.

2.3. Neste contexto, a contratação da OSM não apenas assegura a continuidade do suporte técnico ao sistema, como também garante que o Mentorh seja continuamente ajustado para atender às novas regulamentações e exigências da administração pública, como o envio das informações ao eSocial. A expertise comprovada da OSM desempenha um papel fundamental na parametrização do sistema, permitindo sua integração eficiente e o cumprimento rigoroso dos prazos e requisitos técnicos estabelecidos pelas normas vigentes.

2.4. Adicionalmente, a manutenção contínua e a evolução dos módulos do Mentorh, como os relacionados à folha de pagamento, benefícios e capacitação, bem como a implementação de novos recursos, evitam a necessidade de um investimento substancial em um novo sistema. Tal medida resultaria em custos elevados de instalação, treinamento de pessoal e potenciais interrupções nos processos administrativos.

2.5. Portanto, a contratação da OSM não só visa a manutenção da eficiência operacional, como também a constante adaptação às exigências legais, garantindo a integridade dos dados de gestão de pessoal, essenciais para o bom funcionamento do

Ministério Público e o cumprimento de suas obrigações legais e constitucionais. Além disso, a parceria com a OSM permitirá a evolução contínua do sistema, reduzindo custos operacionais com a implementação de novos módulos e evitando a necessidade de treinamentos extensivos para adaptação a um novo sistema. A comprovada expertise da empresa assegura a qualidade e confiabilidade do serviço prestado.

2.6. A contratação estará prevista no PDTI 2024 do MPDFT, Iniciativa: IN04 – Contratar soluções de TI; Ação: Contratar serviço contínuo de suporte para solução MentorH e no Plano Contratações Anual – PCA do MPDFT de 2025, id “STI-015”.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA:

3.1. Conforme ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Sustentabilidade

4.1.1. Conforme Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, por tratar-se de contratação de serviços que envolvem a utilização de mão de obra, residente ou não, a CONTRATADA deve:

4.1.1.1. Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do MTE;

4.1.1.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

4.1.1.3. Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE;

4.1.1.4. Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE;

4.1.1.5. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

4.1.1.6. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, estabelecido pela Portaria Interministerial MTE/MDHC/MIR nº 18, de 13 de setembro de 2024.

4.1.1.7. Não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

4.1.1.8. Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços^[1].

4.2. Subcontratação e Consórcio

4.2.1. É vedada a participação de subcontratação e consórcio de empresas nesta

contratação por se trata de uma contratação direta.

4.3. Garantia contratação

4.3.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

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

4.3.1.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.3.1.3. O prazo de validade da garantia será estendido por 60 dias além da duração do contrato, sendo restituída ou liberada após a atestação da inexistência de responsabilidade da CONTRATADA no pagamento de multa e/ou ressarcimento de danos ao MPDFT e/ou terceiros.

4.4. Documentação Necessária

4.4.1. Apresentar declaração de exclusividade capaz de comprovar que o objeto é prestado de forma exclusiva pela empresa;

4.5. Requisitos de Segurança da Informação

4.5.1. As partes devem atender à Lei nº 13.709/18 (LGPD) e observar o disposto abaixo:

4.5.2. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;

4.5.3. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual;

4.5.4. As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados;

4.5.5. Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação;

4.5.6. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE;

4.5.7. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e

quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados;

4.5.8. A CONTRATADA, quando do encerramento do contrato, exceto se abrigados pelo disposto nos incisos do artigo 16 da LGPD, fica obrigada a eliminar todos os dados pessoais obtidos em razão da execução do contrato.

4.5.9. A CONTRATADA se obriga, ainda, a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos do CONTRATANTE, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

4.5.10. Não serão considerados confidenciais quaisquer documentos, dados ou informações do presente contrato, informações de domínio público, que a CONTRATADA venha ter conhecimento lícito através de terceiros e aqueles que o CONTRATANTE vier a tornar públicos.

4.5.11. A obrigação das partes de não divulgação das informações tidas como sigilosas e confidenciais sobreviverá à rescisão do contrato, até que ocorra a liberação pela parte proprietária das informações, por determinação judicial ou pela ocorrência dos eventos indicados neste contrato com liberadores dessa obrigação.

4.5.12. O CONTRATANTE analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos, softwares e sistemas que forem necessários ao cumprimento do objeto nos termos desta especificação.

4.5.13. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pelo CONTRATANTE.

4.5.14. A CONTRATADA deverá assegurar que seus empregados estejam cientes e que devem obedecer às políticas de segurança de informações do CONTRATANTE e de garantir adequação às políticas estabelecidas.

4.5.15. A CONTRATADA irá gerenciar a segurança das informações e dados com os esforços necessários para restringir o acesso não autorizado.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Entrega

5.1.1. Conforme Anexo I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.2. Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

5.2.1. Conforme ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.

5.3. Obrigações da CONTRATADA e do CONTRATANTE

5.3.1. Obrigações da CONTRATANTE

5.3.1.1. O MPDFT obriga- se a:

5.3.1.1.1. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio de pessoa por ela credenciada;

5.3.1.1.2. Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à CONTRATADA, após o cumprimento das formalidades previstas no ato convocatório e neste instrumento;

5.3.1.1.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas deste contrato;

5.3.1.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas;

5.3.1.1.5. Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do contrato, fixando prazo para a sua correção;

5.3.1.1.6. Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que esta venha a solicitar para o desempenho dos serviços ora contratados;

5.3.1.1.7. Informar à CONTRATADA nome e telefone do gestor do contrato e seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

5.3.1.1.8. Zelar para que a mão-de-obra seja utilizada unicamente na realização das tarefas estabelecidas no contrato;

5.3.1.1.9. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar suas tarefas.

5.3.1.1.10. Não responder por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.3.1.1.11. Recusar, com a devida justificativa, de forma fundamentada, objeto entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA, assinalando prazo para que sejam promovidos os ajustes necessários à correta prestação dos serviços contratados.

5.3.1.1.12. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas à prestação do serviço que possam ter reflexos, de forma direta ou indireta, no cumprimento das obrigações avençadas, bem assim aquelas que possam comprometer o desempenho do objeto contratado.

5.3.1.1.13. Comunicar à CONTRATADA todas as informações pertinentes à prestação dos serviços, tais como informações para assinatura de contrato, endereço para recolhimento da nota de empenho, equipe de fiscalização e outras informações que se façam necessárias.

5.3.1.1.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.3.2. Obrigações da CONTRATADA

5.3.2.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente o estipulado neste Termo de Referência e na sua proposta e em especial:

5.3.2.1.1. Cumprir o contrato, de modo que os serviços sejam prestados com qualidade e por meio de mão-de-obra especializada, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, conforme descrições e condições constantes neste instrumento, responsabilizando-se pela correção de defeitos notificados pela fiscalização.

5.3.2.1.2. Fornecer todos os materiais, transportes e meios necessários à perfeita execução dos serviços.

5.3.2.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar o termo de sigilo e confidencialidade (Anexo II) previsto neste Termo de Referência.

5.3.2.1.4. Ceder à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, as novas versões geradas por atualizações decorrentes das manutenções elencadas nos serviços de sustentação, que porventura forem desenvolvidas pela CONTRATADA, fornecendo todo o suporte necessário à utilização destas pela CONTRATANTE.

5.3.2.1.5. Informar, oficialmente, à CONTRATANTE quaisquer irregularidades, fatos extraordinários ou anormais que ocorram durante o atendimento dos serviços e que possam comprometer a execução destes, o alcance dos níveis de serviços ou o bom andamento das atividades para adoção de medidas cabíveis.

5.3.2.1.6. Apresentar-se em local, dia e hora, para execução dos serviços, objeto do presente Contrato, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, e entregar os serviços dentro do prazo previsto, sob pena da aplicação das sanções cabíveis

5.3.2.1.7. Disponibilizar toda a documentação de usuário das novas versões e/ou implementações, assim como as estruturas de banco de dados do sistema.

5.3.2.1.8. Manter em sua sede "backup" atualizado dos programas do sistema, observando as normas atinentes ao sigilo profissional, conforme modelo do Anexo II e nesse Termo de Referência.

5.3.2.1.9. Manter as rotinas de administração, atualização e configuração de toda a infraestrutura associada à solução do MentoRH, a saber: Banco de Dados Caché-Intersystems, Servidor de Aplicação Caché Server Pages (CSP), Servidores Web/Http.

5.3.2.1.10. Observar as normas atinentes ao sigilo profissional, comprometendo-se a tomar todas as precauções para preservar confidenciais as informações manipuladas pelos empregados da CONTRATADA, relativas ao objeto deste instrumento.

5.3.2.1.11. Na hipótese de a CONTRATADA necessitar ter acesso aos dados de produção para solucionar possíveis falhas no sistema, ela deverá garantir que os dados sejam manipulados sob sigilo.

5.3.2.1.12. Designar um preposto responsável pelo atendimento à CONTRATANTE, devidamente capacitado com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto deste instrumento.

5.3.2.1.13. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização do contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas neste instrumento.

- 5.3.2.1.14. Fazer com que seus empregados ou prestadores de serviços cumpram as normas e regulamentos internos da CONTRATANTE, estando devidamente identificados por meio de crachá da empresa quando presentes nas instalações da CONTRATANTE.
- 5.3.2.1.15. O atraso na apresentação, por parte da CONTRATADA, da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento implicará a prorrogação automática do prazo em igual número de dias de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.
- 5.3.2.1.16. Manter atualizados endereço e dados bancários para efetivação de pagamentos.
- 5.3.2.1.17. Comunicar à fiscalização do contrato no prazo de 10 (dez) dias úteis:
- 5.3.2.1.17.1. Qualquer alteração no seu quadro de sócios;
- 5.3.2.1.17.2. A sua fusão, cisão, incorporação ou transformação;
- 5.3.2.1.17.3. A mudança de localização de seu estabelecimento;
- 5.3.2.1.17.4. Alterações referentes aos números de telefone, aos endereços eletrônicos e aos demais meios utilizados pelas partes para comunicação.
- 5.3.2.1.18. Encaminhar qualquer solicitação à CONTRATANTE por intermédio da fiscalização do contrato.
- 5.3.2.1.19. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 5.3.2.1.20. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre a presente contratação, inclusive os trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, devendo apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos.
- 5.3.2.1.21. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.
- 5.3.2.1.22. Responder civilmente por danos e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços ora contratados, ou de atos dolosos ou culposos de seus empregados. Nesse caso, a CONTRATADA assume a obrigação de reparar o dano e/ou prejuízo, inclusive mediante a reposição do bem danificado em condições idênticas às anteriores ao dano, ou o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias úteis, após a comunicação que lhe deverá ser feita por escrito. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, a CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento da garantia de execução ou da fatura do mês.
- 5.3.2.1.23. Promover o afastamento, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, após o recebimento de notificação específica, de qualquer profissional atuando no contexto do Contrato que não esteja correspondendo de forma satisfatória às necessidades da CONTRATANTE.
- 5.3.2.1.24. Atualizar a versão da solução MentoRH e de toda a infraestrutura associada, durante a vigência do contrato, sem ônus adicional à CONTRATANTE

5.3.2.1.25. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, na forma prevista no inciso XVII do art. 92 da Lei 14.133/2021.

5.3.2.1.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.3.2.1.27. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

5.3.2.1.28. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116).

5.3.2.1.29. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único).

5.3.2.1.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.3.2.1.31. Substituir, se assim determinado pelo MPDFT, às suas expensas, o objeto ou parte dele que não atenda às especificações exigidas, em que se verifiquem imperfeições técnicas ou defeitos;

5.3.2.1.32. Remover, reparar, corrigir ou reconstituir, conforme determinado pelo MPDFT, às suas expensas, o objeto ou parte dele que não atenda às especificações exigidas, em que se verifiquem imperfeições técnicas ou defeitos;

5.3.2.1.33. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato;

5.3.2.1.34. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais;

5.3.2.1.35. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, do MPDFT.

5.3.2.1.36. Os códigos-fonte, documentação e transferência de conhecimento técnico da solução deverão ser repassados à CONTRATANTE nos seguintes casos:

5.3.2.1.36.1. Deferimento de concordata, decretação de falência ou instauração de insolvência civil do fabricante do software;

5.3.2.1.36.2. Em caso de rescisão contratual por inadimplemento da CONTRATADA;

5.3.2.1.36.3. Caso a empresa decida descontinuar a solução fornecida ou versão/release da solução ou módulo durante a vigência contratual;

5.3.2.1.36.4. Dissolução, liquidação, recuperação judicial ou extrajudicial, falência ou extinção da CONTRATADA, nos termos previstos em lei e desde que esta não venha a ser sucedida legalmente por outra empresa que se comprometa a continuar a manutenção do software.

5.3.2.1.36.5. A CONTRATADA deve manter contrato de suporte técnico com o(s) fabricante(s) da solução ofertada;

5.3.2.1.37. Nas hipóteses de suspensão ou interrupção contratual, a CONTRATADA deverá prover todos os insumos e artefatos necessários à CONTRATANTE de modo a manter a solução em pleno funcionamento e, assim, conseguir viabilizar a transição para outra solução ou a sustentação em caráter emergencial pela própria equipe da CONTRATANTE.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput](#)).

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246/2022, art. 22, VI);

6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato

todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246/2022, art. 22, II](#));

6.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 22, III](#));

6.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 22, IV](#));

6.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 22, V](#));

6.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246/2022, art. 22, VII](#)).

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II do Decreto nº 11.246/2022](#)).

6.8.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246/2022, art. 23, IV](#)).

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

6.9.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

6.9.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

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

([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

6.9.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 21, X](#)).

6.10. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 22, VII](#)).

6.11. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246/2022, art. 21, VI](#)).

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Recebimento do Objeto

7.1.1. O recebimento do objeto será realizado de acordo com o art. 140 da Lei nº 14.133/2021, nos seguintes termos:

7.1.1.1. Provisoriamente, para o ITEM 01, imediatamente após a entrega do relatório de chamados mensal e do pré-faturamento. Para o ITENS 02 e 03, quando da entrega dos serviços descritos na Ordem de Serviço para posterior validação;

7.1.1.2. Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

7.1.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil e administrativa da contratada, nem ético-profissional pela perfeita execução do objeto, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios ocultos, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

7.1.3. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato e/ou com as especificações técnicas, sem prejuízo da apuração de responsabilidade, se for o caso.

7.1.4. Salvo disposição em contrário, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.

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

7.1.6. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados,

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

7.1.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

7.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que compete à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.1.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2. Do Faturamento

7.2.1. Da Liquidação

7.2.1.1. Para o ITEM 01 (demandas de Sustentação):

7.2.1.1.1. O pagamento será efetuado mensalmente.

7.2.1.1.2. O período de faturamento será do início do mês até o último dia;

7.2.1.1.3. Até o 5º dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE um Relatório contendo todos os chamados fechados no mês anterior juntamente com o Pré-Faturamento para análise financeira;

7.2.1.1.4. Após o recebimento do relatório e documentos citados no item anterior, a CONTRATANTE terá até 5 dias úteis para retornar à CONTRATADA para que esta providencie a emissão da Nota Fiscal conforme o resultado da análise;

7.2.1.1.5. Caso a CONTRATANTE não retorne a análise do relatório à CONTRATADA até o 5º dia útil após recebimento da documentação, a CONTRATADA deve considerar o valor do pré-faturamento para a emissão da nota fiscal.

7.2.1.2. Para os ITENS 02 e 03 (demandas de Serviços Eventuais do tipo Manutenção Evolutiva e Treinamento):

7.2.1.2.1. Os pagamentos serão realizados por Ordem de Serviço concluída, vinculada à assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, para demandas de Serviços Eventuais do tipo Manutenção Evolutiva;

7.2.1.2.2. Assim que emitido o TRD pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal correspondente;

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

7.2.1.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF

ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021;

7.2.1.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018);

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

7.2.2. Do Pagamento

7.2.2.1. O MPDFT pagará à CONTRATADA pelo objeto efetivamente fornecido até o 10º (décimo) dia da apresentação de fatura ou nota fiscal, em nome do MPDFT, CNPJ 26.989.715/0002-93, devidamente atestada pelo setor competente, por meio de depósito na conta corrente da CONTRATADA através de Ordem Bancária, ficando condicionado à comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA.

7.2.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamentos, desde que a licitante não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será de 6% a.a (seis por cento ao ano), mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = encargos moratórios;

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

VP = valor da parcela a ser paga;

I = índice de atualização financeira = 0,0001643.

7.2.4. O prazo de pagamento poderá ser suspenso se o fornecimento/serviço não estiver de acordo com as especificações estipuladas neste Instrumento, caso em que o prazo referido no tópico 7.2.1 será contado a partir da efetiva regularização das pendências por parte da empresa.

7.2.5. A licitante vencedora deverá manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.3. Do Procedimentos para retenção no pagamento:

7.3.1. Será indicada a retenção no pagamento em decorrência da aplicação do nível mínimo de serviço pactuado, proporcional à medição realizada, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA: Não produziu os resultados acordados;

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

7.3.3. Os ajustes incidirão sobre o valor específico do serviço demandado e serão aplicados antes da emissão da respectiva Nota Fiscal.

7.3.4. Para o ITEM 01, caso a Nota Fiscal já tenha sido emitida, o valor poderá ser ajustado no próximo mês.

7.3.5. Já para os ITENS 02 e 03, caso a Nota Fiscal já tenha sido emitida sem os ajustes indicados pela Fiscalização, essa será ajustada conforme os valores sinalizados.

7.3.6. A utilização dos ajustes especificados não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. Da Incorporação de Novos Módulos/Funcionalidades:

7.4.1. Quando da incorporação de novos módulos ou novas funcionalidades à solução, durante a vigência do contrato, 1/12 de 20% do valor correspondente a cada novo módulo/funcionalidade, dentro da aferição dos itens da OS, será incorporado ao valor Mensal do ITEM 01, conforme fórmula abaixo:

$$VSTAM = VMST + (VME \cdot 20\% / 12)$$

VSTAM = Valor Suporte Técnico Adicionado Mensal (Sustentação);

VMST = Valor Mensal do Suporte Técnico (Sustentação);

VME = Valor da Manutenção de Melhoria

7.4.2. O pagamento do(s) valor(es) acrescido(s) ao pagamento mensal ocorrerão na ocasião do reajuste anual que será efetivado por meio de apostilamento ao Contrato. O valor a ser incorporado será calculado considerando o final do prazo de garantia da(s) demanda(s) evolutiva(s).

7.4.3. Caso a OS evolutiva contenha em sua contagem tanto inclusão de novas funcionalidades como alterações em funcionalidades já existentes, será considerada para fins de incorporação apenas a pontuação referente às novas funcionalidades.

7.4.4. A CONTRATADA encaminhará ofício ou e-mail à CONTRATANTE informando sobre o novo valor da sustentação em razão do acréscimo.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

8.1.1. Conforme artigo 74 da Lei 141333/2021, é inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comerciais exclusivos;

8.2. Benefício às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

8.2.1. Não se aplica, pois se trata de contratação direta.

8.3. Direito de Preferência nas contratações de bens e serviços de informática e automação

8.3.1. Não se aplica, pois se trata de contratação direta.

9. INTERVALO MÍNIMO ENTRE OS LANCES

9.1. Não se aplica, pois se trata de contratação direta

10. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

10.1. Estima-se a contratação em:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Prestação de Serviços de Sustentação ao Software MentoRH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Pacote de Serviços (Mensal)	30 meses	R\$ 93.600,00	R\$ 2.808.000,00
2	Banco de pontos de função para Serviços Eventuais de Melhoria do Software	Pontos de Função (sob demanda)	Até 800 (em até 30 meses)	R\$ 969,65	R\$ 775.720,00
3	Treinamento	Turma de até 25 pessoas (sob demanda)	Até 5	R\$ 20.000,00	R\$ 100.000,00
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 3.683.720,00

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

a) Programa de Trabalho: 03062003142610053.

11.2.1. Fonte de Recurso: 100.

11.2.2. Elemento de Despesa: 3.3.90.40.07.01

ITEM	DESCRIÇÃO	2025	2026	2027
------	-----------	------	------	------

1	Prestação de Serviços de Sustentação ao Software MentoRH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	R\$ 1.123.200,00	R\$ 1.123.200,00	R\$ 561.624,00
RECURSO NECESSÁRIO PARA O EXERCÍCIO		R\$ 1.123.200,00	R\$ 1.123.200,00	R\$ 561.624,00

Observação: os itens 2 e 3 serão executados sob demanda, conforme as necessidades do MPDFT.

12. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. O MPDFT poderá, garantida a defesa prévia, aplicar sanções administrativas à Contratada, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para a contratação;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

12.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);

12.2.4. Multa:

12.2.4.1. Multa moratória de 0,5 % (zero virgula cinco por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta na alínea g) do item 12.1, limitado a 15 (quinze) dias corridos;

12.2.4.2. Multa moratória de 0,7% (zero virgula seis por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta na alínea g) do item 12.1, a partir do 16º (décimo sexto) dia corrido, sendo caracterizada inexecução parcial do objeto, limitado a 30 (trinta) dias;

12.2.4.3. Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato no caso de incorrer na infração disposto na alínea a) do item 12.1;

12.2.4.4. Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor anual total do contrato, pela infração prevista na alínea b) do item 12.1 por atrasos superiores a 30 (trinta) dias corridos na prestação do serviço, podendo ser caracterizada inexecução total do objeto;

12.2.4.5. Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor anual do contrato na hipótese prevista na alínea c) do item 12.1;

12.2.4.6. Multa compensatória em percentuais variando entre os limites de 20% (vinte) a 30% (trinta por cento) sobre o valor anual do contrato para os comportamentos previstos nas alíneas h), i), j), k) e l) do item 12.1, quais sejam, apresentar documentação falsa, praticar atos fraudulentos, comportar-se de modo inidôneo ou praticar os atos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2.4.7. Caso a aplicação de multa resulte em valores exorbitantes e/ou desproporcionais, poderá ocorrer a redução do percentual aplicado a critério **discricionário da Administração**, sempre com a análise do caso concreto.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

12.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

12.6.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.6.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.6.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.6.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

12.6.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

12.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

13. DO REAJUSTE DE PREÇOS

13.1. Os preços contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato.

13.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados,

mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

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

13.4. Os ajustes no valor mensal referente à prestação dos serviços de sustentação ao software (item decorrentes da incorporação das manutenções evolutivas (item 2), serão realizadas na oportunidade do reajuste de preços,

14. GESTORES E FISCAIS DO CONTRATO

FUNÇÃO	NOME	MATRÍCULA
GESTOR DO CONTRATO	SERNIVALDO SOUSA GUIMARÃES JÚNIOR	3617
FISCAIS ADMINISTRATIVOS ATUANDO CONCOMITANTEMENTE	LUIZ CARLOS HIROKAZU INOUE LUCIANA PFEILSTICKER OLIVEIRA DE CARVALHO	4436 2208
GESTOR SUBSTITUTO	LUIZ CARLOS HIROKAZU INOUE	4436
FISCAL REQUISITANTE ATUANDO CONCOMITANTEMENTE	MARIANA DE PAULA PESSOA THEOPHILO ELAINE CRISTINA PINTO	4082 2766
FISCAIS TÉCNICOS ATUANDO CONCOMITANTEMENTE	ELAINE CRISTINA PINTO TATIANA MARIA RABELO DE MESQUITA MOREIRA	2766 336

ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. OBJETO

1.1. Contratação de Sustentação, Evolução e Treinamento do software MentorH, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Prestação de Serviços de Sustentação ao Software MentoRH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Pacote de Serviços (mensal).	30 meses
	Banco de pontos de função para		

2	Serviços Eventuais de Melhoria do Software	Pontos de Função (sob demanda).	Até 800 (em até 30 meses)
3	Treinamento	Turma de até 25 pessoas. (sob demanda)	Até 5

2. DOS REQUISITOS DO NEGÓCIO

2.1. A necessidade do negócio pode ser delimitada nas seguintes linhas principais:

2.1.1. Continuidade dos serviços disponíveis de forma a subsidiar os trabalhos da área demandante;

2.1.2. Possibilidade de evolução da solução, de forma a acomodar novos processos de trabalho e requisitos;

2.1.3. Possibilidade de ajuste ou evolução dos componentes da solução frente a necessidade ocasionada por razões legais (legislações externas oriundas do governo, órgãos reguladores, órgãos de controle, do MPU, do CNMP, entre outros);

2.1.4. Capacitação da equipe na ferramenta apresentada;

2.1.5. Suporte técnico negocial: Trata-se de atividades referentes à disponibilização e manutenção atualizada de toda a documentação pertinentes à solução e esclarecimentos de dúvidas que afetem a configuração ou operação da solução.

3. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

3.1. A responsabilidade de sustentar a solução MentoRH é da CONTRATADA, serviço que faz parte do objeto da contratação.

4. DOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.1. Do ponto de vista tecnológico, verifica-se alguns requisitos relevantes:

4.1.1. A CONTRATANTE deverá prover infraestrutura de TI atendendo a requisitos técnicos mínimos informados pela CONTRATADA. Os requisitos técnicos deverão ser acordados entre a CONTRATADA e CONTRATANTE após a assinatura do contrato. Caso a CONTRATANTE não possua algum requisito solicitado pela CONTRATADA, esta deverá provê-lo;

4.1.2. A CONTRATADA deve proporcionar a segurança da sua própria solução, como senhas de acesso à solução com *captcha*, senhas criptografadas, banco de dados criptografado, bem como fazer a correção de falhas de segurança no uso da aplicação. Em contrapartida, cabe à CONTRATANTE assegurar que o ambiente provido de infraestrutura seja seguro para operacionalização da solução;

4.1.3. O banco de dados da solução deve ser provido pela CONTRATADA, bem como demais softwares que integrem o seu funcionamento.

5. DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

5.1. Do ponto de vista das necessidades tecnológicas, verifica-se alguns requisitos relevantes:

5.1.1. Por padronização, o S.O. deverá ser provido, instalado, mantido e atualizado

pela CONTRATANTE da solução, devendo a CONTRATADA ser consultada para verificar a compatibilidade com a solução;

5.1.2. Em caso de erros ou bugs decorrentes do S.O., a CONTRATANTE da solução será responsável pela adoção das medidas cabíveis para correção e entrará em contato com a CONTRATADA para mantê-la informada;

5.1.3. Em caso de alteração do S.O por iniciativa ou necessidade da CONTRATANTE, havendo incompatibilidade com a solução, caberá à CONTRATANTE arcar com todos os eventuais custos de alteração do S.O;

5.1.4. Caso a motivação da alteração do S.O. seja por parte do CONTRATADO, todos os eventuais custos relacionados a esta alteração ficarão sob responsabilidade deste, bem como a manutenção e atualização do S.O;

5.1.5. Quando necessário e autorizado pela CONTRATANTE, o acesso externo da CONTRATADA aos ambientes da solução para realização de serviços e/ou testes se dará via VPN;

5.1.6. O acesso a ser provido pela CONTRATANTE é pessoal e intransferível e requer assinatura de Termos individuais de Confidencialidade e Responsabilidade, bem como a utilização de mecanismo de Múltiplo Fator de Autenticação – MFA.

6. DOS REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

6.1. Os requisitos de projeto e implantação são aqueles descritos neste documento, conforme o caso, aplicáveis ao serviço de sustentação, serviços eventuais de melhorias e aos serviços eventuais de treinamento.

7. DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

7.1. O sistema MentoRH atualmente encontra-se em produção no ambiente do CONTRATANTE;

7.2. em se consolidando a continuidade da sustentação na nova contratação, não deverá haver mudanças nos ambientes já disponíveis, visando a plena continuidade dos serviços atualmente prestados por meio do sistema;

7.3. Releases e Versões (Upgrade):

7.3.1. Release – Versões que não agregam valor, destinadas normalmente a pequenas e eventuais correções ou melhorias em funções já existentes.

7.3.2. “Upgrade” – Versões evolutivas que normalmente agregam valor, tais como: Ferramentas novas, novos Bancos de Dados e/ou novas funções.

7.4. As atualizações de release serão repassadas aos Clientes sem nenhum ônus adicional.

7.5. As evoluções, “upgrade”, poderão ser comercializadas em condições especiais, que deverão ser objeto de proposta à parte. Para ter direito à release sem custos é imprescindível que o cliente esteja com contrato de manutenção vigente e em dia com suas obrigações para com a OSM.

7.6. A CONTRATADA deve garantir que, ao implantar novas releases/upgrades da solução em produção, não haja reincidência de problemas reportados e corrigidos em

momentos passados.

7.7. A CONTRATADA deve garantir que o núcleo principal da solução esteja atualizado e compatível com a versão utilizada nos demais clientes.

8. DOS REQUISITOS DE GARANTIA

8.1. Considerando a definição e especificação das necessidades e requisitos, descritas acima, não se aplica ao contexto a especificação de requisitos de garantia tecnológica. O que se aplica ao cenário é a garantia dos serviços prestados. Para isso, constam definidos no tópico de Execução do Contrato a definição dos Níveis Mínimo de Serviço, Critérios de Medição, Mensuração e Garantia, além da Garantia da Execução Contratual.

9. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA

9.1. Considerando que faz parte do escopo do objeto da contratação a prestação de um serviço técnico qualificado de Sustentação (que engloba Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva, Legal e Adaptativa), para o Sistema de Gestão de Pessoas MentoRH, este tópico não se torna aplicável.

10. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

10.1. Cabe à CONTRATADA prover e garantir a capacitação técnica de seus colaboradores, de modo que os serviços sejam prestados com qualidade e por meio de mão-de-obra especializada.

10.2. Cabe à CONTRATANTE providenciar solução de monitoramento no que diz respeito à utilização dos recursos computacionais, de modo a evitar indisponibilidade, perda e queda de performance.

11. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

11.1. Cabe à CONTRATADA empregar na execução do objeto profissionais com experiência comprovada e capacidade técnica compatíveis à complexidade do sistema de gestão de recursos humanos, além de requisitos comportamentais indispensáveis no trato de informações pessoais sensíveis que trafegam no sistema.

12. DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

12.1. É dever da CONTRATADA manter, durante todo o processo de contratação, as condições de habilitação e qualificação de sua equipe técnica exigidas ao pleno atendimento às demandas de desenvolvimento e sustentação inerentes ao objeto do contrato.

13. DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

13.1. Dos Serviços de Sustentação

13.1.1. A prestação dos serviços de sustentação deverá ser registrada por meio de um software de chamados/demandas, a ser fornecido pela CONTRATADA, em quantidade ilimitada.

13.1.2. O registro de chamados/demandas adotará os seguintes procedimentos: Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico inicial, Resolução e Recuperação:

13.1.2.1. Registro do Chamado (Identificação, Descrição, Categorização, Priorização) - > cadastro da solicitação com o preenchimento das informações requeridas pelo software de chamado, incluindo a descrição com o passo a passo para se chegar ao erro, com anexo de telas, mensagens apresentadas, identificação da categoria do chamado, definição da prioridade de atendimento e escalonamento, conforme a Tabela Definições de Prioridade;

13.1.2.2. Diagnóstico Inicial -> identificar a causa raiz do problema/falha/erro;

13.1.2.3. Resolução e Recuperação -> realizar o restabelecimento da solução e/ou corrigir as falhas de funcionamento de forma definitiva;

13.1.2.4. A ferramenta deverá encaminhar uma comunicação, por exemplo por e-mail, quando do registro de abertura do chamado, do início do atendimento, durante o atendimento (quando necessária alguma comunicação), quando do vencimento do prazo previsto de atendimento, da liberação para homologação e do encerramento. Sugere-se criar um grupo de e-mail da fiscalização para incluir no envio dos e-mails, de modo que não apenas o solicitante do chamado seja comunicado; prever na ferramenta um campo para preencher o e-mail do usuário para que ele possa ser comunicado do andamento do chamado.

13.1.3. Caso seja verificado que o chamado aberto pela CONTRATANTE não se caracteriza um serviço de sustentação, a CONTRATADA deverá primeiramente comunicar ao usuário da solicitação, explicando o motivo pelo qual tal chamado não está contemplando nesse tipo de prestação de serviço.

13.1.4. Em se confirmando, com a anuência da CONTRATANTE, de que não se trata de um serviço de sustentação, o chamado será cancelado e, portanto, os prazos relacionados ao atendimento serão desconsiderados. Nesse caso, a demanda deverá seguir o procedimento de atendimento descrito no tópico de serviço adequado.

13.1.5. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de sustentação à CONTRATANTE, pelo prazo de vigência estabelecido em contrato.

13.1.6. A CONTRATADA deverá garantir a sustentação da solução fornecida a contar da data de assinatura do contrato com o objetivo de evitar que a aplicação fique obsoleta, bem como garantir a continuidade no funcionamento.

13.1.7. O modelo adotado de contratação estabelece que a prestação dos serviços de sustentação (classificados como suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais), quando executados, sejam contemplados integralmente no valor mensal a ser pago para o ITEM 01, não acarretando ônus adicional à CONTRATANTE.

13.1.8. O valor a ser pago deve ser vinculado ao grau de cumprimento do Nível Mínimo de Serviço (NMS). Para isso, serão adotados pela CONTRATANTE procedimentos de fiscalização, indicadores e instrumentos de medição. No caso de descumprimento do NMS, deflatores serão aplicados, conforme detalhamento adiante.

13.2. Suporte Presencial nas Dependências da Contratante

13.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional técnico qualificado, com amplo conhecimento do sistema, para atendimento presencial nas instalações da CONTRATANTE, duas vezes por semana, no horário das 14h às 18h em dias úteis.

13.2.2. Durante essas visitas, o profissional técnico será responsável por realizar levantamentos diversos e acompanhar o uso diário do sistema MentoRH, com o objetivo de identificar problemas, inadequações, necessidades e oportunidades de melhoria. Além disso, o técnico oferecerá suporte aos usuários no uso do sistema, auxiliando na extração de informações e relatórios necessários para as atividades do dia a dia, bem como orientando quanto ao correto funcionamento do sistema. As visitas deverão ser previamente agendadas em comum acordo com a CONTRATANTE e ter objetivos claramente definidos, de modo a garantir que os resultados esperados sejam alcançados, assegurando também que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar todas as funcionalidades do sistema de forma eficiente.

13.2.3. Caso o profissional designado pela CONTRATADA não atenda aos requisitos técnicos ou comportamentais necessários, ou não cumpra as expectativas de desempenho estabelecidas, a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição do referido profissional. A CONTRATADA deverá providenciar a substituição por outro profissional qualificado, dentro do prazo acordado entre as partes, após o recebimento da solicitação formal da CONTRATANTE.

13.3. Dos Serviços Eventuais de Melhoria (Manutenção Evolutiva)

13.3.1. As manutenções evolutivas serão atendidas por meio de Ordens de Serviço, que serão consideradas como adendos ao contrato e deverão descrever, dentre outros itens, os serviços de forma detalhada, contemplando: a identificação do tipo de serviço, complexidade, prazos, requisitos de qualidade, cronograma e responsável pelo ateste na CONTRATANTE.

13.3.2. A CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA, conforme planejamento realizado, para que esta proceda com a execução dos serviços de manutenção evolutiva da solução.

13.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar proposta de solução com as estimativas de escopo funcional, prazo e custo.

13.3.4. Não será considerado como escopo da Ordem de Serviço, treinamentos e multiplicação de conhecimento para usuários que não participaram da definição de requisitos e homologação da demanda.

13.3.5. Cabe à CONTRATADA garantir que as atualizações da solução em virtude de serviços eventuais de melhoria não impactem na atualização de versão e release realizada pelo serviço de sustentação.

13.3.6. Quando do atendimento de serviços eventuais de melhoria ou de sustentação, a CONTRATADA deve garantir a aplicação de testes de regressão na(s) funcionalidade(s) alteradas, de modo a manter a correta operação da funcionalidade, bem como evitar o desfazimento de correção e evoluções já aplicadas.

13.3.7. Após atualização (release) em produção das melhorias, a Sustentação deverá suportá-las e, em caso de alguma eventualidade, a CONTRATANTE deverá utilizar o processo da prestação de serviços de sustentação, já definido anteriormente.

13.3.8. Os serviços eventuais de manutenção de melhoria serão executados nas instalações da CONTRATADA.

13.3.9. Serão utilizados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços, as

metodologias indicadas adiante, para fins de atendimento às ordens de serviço:

13.4. Dos Serviços Eventuais de Treinamento

13.4.1. O Serviço de Treinamento será demandado por Ordem de Serviço e pagos pela CONTRATANTE ao final da instrutoria, contabilizando as quantidades de turmas efetivamente ministradas com as suas devidas comprovações.

14. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DOS ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14.1. Do backup do software e banco de dados:

14.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução de backup para a CONTRATANTE onde ela funcionará de forma automática todos os dias da semana, possibilitando a customização de categorias específicas para cada dia, tal como Diário, Semanal ou Mensal.

14.1.2. Para o armazenamento de categoria Diária, a solução da CONTRATADA deverá armazenar o resultado do procedimento do backup para aquele dia em pastas individuais e identificadas pelo dia da semana corrente, devendo seu armazenamento ser de até uma semana.

14.1.3. Em relação a categoria Semanal, a Solução deverá armazenar os dados em pastas individuais e identificadas pelo número da semana do mês corrente pelo qual poderá ficar armazenada até a sua sobrescrita no mês subsequente.

14.1.4. No que diz respeito a categoria Mensal, deve-se fornecer a opção de gravação dos dados em pasta individual e identificada pelo número do mês referente ao ano atual, devendo ficar armazenada por até 1 (um) ano onde seu conteúdo será sobrescrito no ano seguinte. A solução de backup apresentada pela CONTRATADA deve comprimir os arquivos gerados no processo de backup para que haja uma otimização da utilização do espaço em seu destino.

14.1.5. A CONTRATANTE ficará responsável pela viabilização e manutenção do local onde os dados finais derivados do processo de backup serão armazenados, isentando a CONTRATADA de responsabilidade sobre a salvaguarda destes dados, após a transferência deles para o local em questão.

14.1.6. O backup deve conter, além de todos os dados armazenados no banco da solução (*dump* da base), todos os arquivos e parâmetros de configuração necessários à recuperação do ambiente, bem como dos softwares de apoio nele instalados.

14.1.7. A CONTRATADA poderá, de acordo com a necessidade e sob demanda da CONTRATANTE, promover o mascaramento dos dados no ambiente de homologação de sistemas e em eventuais *dumps* dos bancos de dados quando os dados precisarem ser fictícios, tendo em vista o disposto na lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

14.1.8. A CONTRATADA deverá proceder, a cada 6 meses, conforme acordado com a CONTRATANTE, procedimento de restauração a fim de validar o correto funcionamento das rotinas de backup.

14.1.9. Ao final do procedimento, a CONTRATADA deverá emitir um relatório que ateste o resultado da validação do processo de restauração do backup.

15. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

15.1. Serviços de Sustentação

15.1.1. Os serviços de sustentação se caracterizam com os seguintes tipos de atendimento:

15.1.1.1. Suporte Técnico Negocial: Trata-se de atividades referentes à disponibilização e manutenção atualizada de toda a documentação pertinentes à solução e esclarecimentos de dúvidas que afetem a configuração ou operação da solução;

15.1.1.2. Suporte Técnico de Infraestrutura Tecnológica: Trata-se de atividades que têm por fim solucionar problemas técnicos relacionados à Infraestrutura de TI que suporta a solução de forma proativa e reativa, bem como garantir a segurança de TI dos dados manipulados pela solução, a disponibilidade da solução, a performance adequada e a adesão aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

15.1.1.3. Manutenção Corretiva: Compreende a análise e correção de falhas ou defeitos identificados na solução do software em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem erros, problemas de desempenho ou falhas de funcionamento do sistema;

15.1.1.4. Manutenção Preventiva: A finalidade desse tipo de manutenção é promover ações de correção e melhorias na solução, de forma preventiva, quando se descobrir que algum aspecto na solução pode gerar falhas ou problemas no futuro. Exemplos: melhoria de desempenho, de confiabilidade e de manutenibilidade do sistema;

15.1.1.5. Manutenção Legal: refere-se a alterações que visam adequar funcionalidades, rotinas e/ou layouts que existam no escopo da solução, até o presente momento da necessidade, a alterações de legislação na solução MentoRH. Essas alterações correspondem a mudanças ocorridas em legislações externas (oriundas do governo, órgãos reguladores, órgãos de controle, do MPU, do CNMP, entre outros) incluindo alterações na interpretação desses normativos, sob as seguintes condições:

a) Caso a necessidade apresentada pelo MPDFT já exista no escopo de manutenção do MentoRH, esta será classificada e implementada como Manutenção Legal com seus custos já inseridos no valor fixo mensal (sustentação). Neste caso fica a CONTRATADA responsável por definir como será a solução, considerando que ela atenda aos novos requisitos oriundos da alteração legal;

b) Se a solução apresentada pela CONTRATADA, mesmo atendendo aos novos requisitos legais, não for aceita por não cumprir exigências internas da CONTRATANTE ou por necessidade de customizações adicionais, serão tratadas como Manutenção Evolutiva tanto as alterações subsequentes e/ou novas customizações na solução originalmente dada;

c) As necessidades de mudanças na solução que sejam ocasionadas por alterações em legislações internas ao MPDFT serão tratadas sob as regras de atendimento de demandas evolutivas.

15.1.2. Os serviços de sustentação possuem como escopo ao menos as seguintes atividades:

15.1.2.1. SOLUÇÃO de problemas relativos à indisponibilidade do sistema;

15.1.2.2. Quando da solução de problemas técnicos que acarretaram a indisponibilidade da solução, além do fornecedor da solução atuar no restabelecimento da disponibilidade, esta deverá investigar a causa, aplicar a correção e reportar ao MPDFT quais procedimentos foram ou serão adotados (com uma previsão) para que não haja reincidência do mesmo tipo de ocorrência;

15.1.2.3. Atendimento para correção de problemas, falhas, erros, defeitos ou vícios, envolvendo atividades de definição, programação ou análise, identificados no funcionamento da solução;

15.1.2.4. Identificação de falhas e vulnerabilidades no servidor de aplicação, aplicando as devidas correções, bem como a melhoria do desempenho;

15.1.2.5. Aplicação de *patches* de correção na solução;

15.1.2.6. Aplicação de *scripts* de correção no banco de dados da solução ou para melhoria do desempenho da aplicação e segurança do banco de dados;

15.1.2.7. Realização de atividades de testes no ambiente de homologação para verificar se a solução está funcionando corretamente;

15.1.2.8. Atendimento para sanar dúvidas relacionadas a funcionalidades, rotinas, instalação, configuração, uso da solução, incluindo o banco de dados;

15.1.2.9. Suporte na definição da arquitetura do ambiente para a solução;

15.1.2.10. Suporte e orientação na definição de dimensionamento do ambiente servidor;

15.1.2.11. Suporte, validação ou execução da instalação e configuração totais ou parciais do ambiente da solução;

15.1.2.12. Orientação quanto à adequada parametrização da solução; Atendimento a eventual problema de instalação ou configuração de softwares básicos e de infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores de banco de dados, servidores de aplicação, dentre outros) necessários ao funcionamento da solução e que possam, porventura, entrar em conflito durante o processo de instalação e no decorrer da execução do contrato;

15.1.2.13. Quando alguma vulnerabilidade for detectada na solução, cabe ao fornecedor corrigir ou aplicar mecanismos de segurança sem custos a CONTRATANTE;

15.1.2.14. Disponibilização e manutenção atualizada de toda a documentação pertinentes à solução;

15.1.2.15. Suporte para concessão de acesso e permissões ao sistema, inclusive banco de dados;

15.1.2.16. Participação em reuniões com a equipe do MPDFT, visando debater possibilidades de alterações e/ou adequações de melhoria em algum processo automatizado na solução;

15.1.2.17. Instalação e atualização de versão da solução nos ambientes de teste/homologação;

15.1.2.18. Manipulação de dados no banco de dados da solução, seja por meio de importação de arquivos ou acesso direto;

15.1.2.19. Cópia de dados da base de Produção para atualização das bases de Homologação ou Desenvolvimento, visando validação de demandas e projetos;

15.1.2.20. Manutenção em elementos estáticos de interface, tais como:

a) Mudanças de texto em mensagens de erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento;

b) Mudança em texto estático de e-mail enviado para o usuário em uma funcionalidade de cadastro;

c) Alteração de título de um relatório;

d) Alteração de *labels* de uma tela de consulta.

15.1.3. Os seguintes serviços estarão fora do escopo da sustentação:

15.1.3.1. Solicitação de novas funcionalidades para a solução, seja via ícones, "botões", novas telas etc.;

15.1.3.2. Alterações de regras de negócio, exceto as alterações categorizadas como manutenção legal;

15.1.3.3. Criação de mecanismos de integração (webservices);

15.1.3.4. Consultoria em análise de regras de negócio para o cliente, antes ou após a correção de inconsistências na solução. Isso quer dizer que o cliente deve identificar as regras, avaliá-las, validá-las e requerer à CONTRATADA as devidas correções, exceto quando a CONTRATANTE não tiver acesso à documentação das regras de negócio vigentes, situação em que necessitará de suporte da CONTRATADA para eventuais dúvidas.

15.1.3.5. Análises de resultados de operacionalização de processos de negócio e softwares externos ao da CONTRATANTE, pois cabe a esta a definição dos requisitos a serem atendidos;

15.1.3.6. Parâmetros da solução devem ser configurados pelo usuário e, nesse sentido, os chamados para configuração da solução em produção não faz parte do escopo de serviço de sustentação, exceto quando a CONTRATANTE não tiver acesso à documentação dos parâmetros vigentes, situação em que necessitará de suporte da CONTRATADA para eventuais dúvidas.

15.2. Serviços Eventuais de Melhorias

15.2.1. Os serviços eventuais de melhoria englobam a realização de manutenções evolutivas, que são demandas referentes a mudanças em requisitos funcionais da aplicação, envolvendo inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades implantadas no ambiente de produção. Tipicamente, são serviços solicitados por meio da abertura de Ordem de Serviço, mensurados em pontos de função. Esses serviços de melhorias a serem prestados pela CONTRATADA podem conter as seguintes atividades:

a) Melhoria em requisitos funcionais das funcionalidades da solução, de modo a

atender às necessidades do usuário;

b) Gerenciamento da solução em produção, utilizando metodologias e ferramentas automatizadas;

c) Gerência, levantamento e análise de requisitos utilizando Processo Unificado, metodologias e ferramenta CASE para a implementação de novos módulos ou funcionalidades para software de informação em manutenção;

d) Mensuração de software por Pontos de Função, utilizando Metodologia de Análise de Pontos de Função;

e) Preparação do ambiente de desenvolvimento, testes e homologação dos softwares em manutenção;

f) Integração de sistemas informatizados em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias de webservices e XML;

g) Proposição de plano de melhorias de softwares em produção, contendo propostas envolvendo aspectos como performance, segurança e aperfeiçoamentos que visem a melhoria de qualidade do software;

h) Manutenção e evolução dos mecanismos de segurança do software em produção para atender demandas exclusivas da CONTRATANTE que não se encaixe no atendimento do serviço de sustentação;

i) Implementação de soluções de criptografia e certificado digital para o software em produção a fim de atender demandas exclusivas da CONTRATANTE que não se encaixe no atendimento do serviço de sustentação.

15.3. Serviços Eventuais de Treinamento

15.3.1. Compreende-se como Treinamento a capacitação de usuários a qualquer momento em qualquer processo gerenciado pelo MentoRH, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

15.3.2. De acordo com a necessidade do MPDFT, pode ser requerida a realização de treinamento de usuários, capacitando-os na solução de forma a potencializar a execução dos processos contemplados na ferramenta.

15.3.3. O MPDFT deverá apresentar os requisitos do curso a ser ministrado e acordar com o fornecedor carga horária, número de participantes, local, data de início/fim, horário, instrutor, infraestrutura a ser disponibilizada, avaliação, certificação, entre outras. A modalidade de treinamento será preferencialmente remota, podendo, a critério do MPDFT ser realizada em Brasília/DF.

15.1.5.4. Ao final do curso, o fornecedor deve prover certificado do treinamento contendo pelo menos o título, carga horária e período do treinamento.

16. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

16.1. Rotinas de Execução dos Serviços de Sustentação

16.1.1. No software provido pela CONTRATADA, os chamados de Sustentação serão categorizados, conforme critérios descritos na tabela abaixo, tendo a CONTRATADA os seguintes prazos a cumprir:

DEFINIÇÕES DE PRIORIDADE PARA O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO			
Severidade	Descrição	Prazo Máximo	
		Início do Atendimento	Resolução ou Proposição de Alternativa
PARA NATUREZA CORRETIVA:			
Alta	Indisponibilidade (fora do ar) de toda ou parte da solução ou erros/falhas do software que impactam no negócio da Contratante, em que não é possível aguardar o atendimento em mais de 1 dia útil.	01 Hora Útil.	08 Horas Úteis
Média	Erros/Falhas do software que impactam no negócio da Contratante em que não é possível aguardar o atendimento em mais de 2 dias úteis	04 Horas Úteis.	16 Horas Úteis
Baixa	Erros/Falhas do software que impactam no negócio da Contratante em que é possível aguardar o atendimento num prazo maior	08 Horas Úteis.	72 Horas Úteis
PARA NATUREZA SUPORTE/ADAPTATIVA/MANUTENÇÃO LEGAL/PERFECTIVA:			
Normal	Dúvidas de usuário sobre funcionalidades ou problemas em relatório	01 dia Útil	05 dias Úteis
Planejada	Problemas/Erros/Falhas que precisam de atendimento e que podem ter o prazo de solução acordado entre as partes	01 dia Útil	A combinar

16.1.2. Fica estabelecido como Tempo de Atendimento (TA) o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o tempo para resolução e fechamento do atendimento técnico; portanto, o TA será o somatório das duas colunas. Para cada chamado, a

CONTRATADA deverá atribuir número de protocolo para registro, controle e acompanhamento, bem como para registro do histórico de ações e atividades realizadas.

16.1.3. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas úteis ou dias úteis a partir do registro do chamado de sustentação.

16.1.4. Em até 2 (duas) horas úteis antes do vencimento do prazo do chamado, a CONTRATADA poderá solicitar, mediante justificativa técnica, por escrito e fundamentado, um novo prazo para a solução do chamado, sem prejuízo, desde que esteja dentro dos limites estabelecidos e/ou acordados.

16.1.5. Deverá existir um limite de renegociação de prazo de até 2 vezes para atendimento de um mesmo chamado.

16.1.6. Os prazos acima descritos também poderão ser prorrogados, a critério da CONTRATANTE, por motivos de caso fortuito, sujeições imprevistas e/ou de força maior, desde que a CONTRATADA formalize o pedido por escrito e fundamentado.

16.1.7. Caso a solicitação de prorrogação de prazo ocorra após o vencimento do prazo, a critério da CONTRATANTE, o chamado poderá ser considerado como não atendido no prazo:

16.1.7.1. O nível de severidade dos chamados será informado no momento de abertura. A severidade do chamado poderá ser reclassificada pela CONTRATADA, dentro do prazo de início do atendimento, seguindo os conceitos definidos na tabela de Definições de Prioridade para o Serviço de Sustentação. Nesse caso, será iniciada nova contagem de prazo, conforme o novo nível estabelecido, e os prazos serão iniciados a contar do evento da reclassificação;

16.1.7.2. Caso a reclassificação do nível de severidade seja realizada após o prazo de início do atendimento, a CONTRATANTE poderá não aceitar uma nova recontagem de prazo;

16.1.7.3. O chamado será considerado atendido/concluído após a validação da CONTRATANTE. Caso não haja manifestação da CONTRATANTE em até 04 (quatro) dias úteis, o chamado será considerado homologado e atendido/concluído tacitamente. Se após a validação for confirmado que o problema persiste, o chamado será reaberto e o prazo será contado a partir da abertura original do chamado até o final do tempo de atendimento, descontado o tempo de validação/homologação pela CONTRATANTE, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas;

16.1.7.4. Em caso de não homologação e reabertura do chamado, caso a CONTRATADA solicite prorrogação de prazo, esse pedido deve ser feito em até 4 horas úteis após a reabertura do chamado, cabendo a CONTRATANTE acatar ou não o pedido. Lembrando que deve ser respeitado o limite de até no máximo 2 prorrogações do mesmo chamado;

16.1.7.5. Em caso de problema não descrito no chamado inicial e identificado durante a validação, deverá ser aberto outro chamado para tratá-lo, desde que seja comprovado que o problema não foi gerado por efeito colateral do atual atendimento.

16.1.8. Os prazos de atendimento dos chamados classificados dentro da Sustentação devem seguir rigorosamente os tempos de atendimento determinados na

supramencionada tabela de Definições de Prioridade para o Serviço de Sustentação.

16.1.9. Na tabela está estabelecida a severidade para cada caso; portanto, os chamados devem ser solucionados de forma técnica, conforme planejado pela CONTRATADA.

16.1.10. Em caso de necessidade de priorização de novos chamados, a CONTRATANTE poderá solicitá-la, cabendo à CONTRATADA avaliar a possibilidade de atender ou não, a fim de evitar impactos nos chamados registrados e/ou em andamento, de modo a preservar o adequado funcionamento da aplicação.

16.1.11. Para os requisitos “Manipulação de dados”, “Cópia de base de dados” e “Manutenção de interface”, deve ser adotada a severidade Planejada no registro do chamado, de modo que o prazo de atendimento seja acordado entre as partes.

16.1.12. Quando houver dependência de informações por parte da CONTRATANTE para dar andamento ou continuidade no atendimento do chamado, a CONTRATADA deve usar dos meios de comunicação necessários para avisar ao usuário, obtendo a ciência dele (em até 2 dias úteis), e o prazo deverá ser suspenso até que a CONTRATADA obtenha a informação para continuar o atendimento do chamado, momento em que a contagem do NMS será retomada.

16.1.13. A CONTRATADA deve garantir que o atendimento dos chamados de sustentação, quando da disponibilização em produção, não cause reincidência de problemas reportados e corrigidos em chamados/momentos passados.

16.1.14. A CONTRATADA deve garantir que quaisquer novas versões, atualizações ou correções da solução fornecidas estejam livres de quaisquer programas/códigos que possam causar danos à confidencialidade e integridade dos dados. Constatado que a contaminação dos equipamentos foi provocada por técnicos ou por software fornecido pela CONTRATADA, esta estará obrigada a realizar manutenção corretiva, observando os mesmos prazos estabelecidos. Além da correção, a CONTRATADA poderá responder a sanções previstas neste instrumento pela perda e confidencialidade dos dados.

16.1.15. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade da solução deverão ser informadas, com 3 (três) dias de antecedência da realização do procedimento e ocorrerão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento ou nos fins de semana.

16.1.16. Quaisquer interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 30 minutos, poderão ser realizadas sem autorização da CONTRATANTE, desde que sejam realizadas fora de horário de expediente da CONTRATANTE e haja uma comunicação prévia da CONTRATADA com até 1 hora de antecedência.

16.2. Rotinas de Execução dos Serviços de Melhoria (Manutenção Evolutiva)

16.2.1. O atendimento das demandas evolutivas se inicia com uma convocação obrigatória e anual (conforme detalhado adiante) para a avaliação das necessidades de melhoria dos usuários e gestores que trabalham com a solução.

16.2.2. Considerando todos os insumos necessários, essa reunião terá como objetivo confeccionar o Plano de Manutenções Evolutivas do Exercício, em comum acordo entre

CONTRATANTE e CONTRATADA, no qual constarão as demandas evolutivas priorizadas para atendimento dentro do exercício, bem como a quantidade de Ordens de Serviço, respeitando o saldo anual de Pontos Função do contrato.

16.2.3. As manutenções evolutivas serão atendidas, por meio da emissão pela CONTRATANTE, de Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA, conforme o planejamento realizado, para que a CONTRATADA proceda à execução das melhorias da solução.

16.2.4. Os serviços serão remunerados em Pontos de Função e executados de acordo com Proposta de Solução.

16.2.5. O atendimento das Manutenções Evolutivas será organizado de acordo com as fases descritas na tabela abaixo:

FASES DA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA		
FASE	MACROPROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	PERCENTUAL DE ESFORÇO (%)
Planejamento	• Etapa 1 • Reunião para apresentação das necessidades. • Etapa 2 • ELICITAÇÃO (Análise Técnica, Planejamento); • PROPOSTA DE SOLUÇÃO (Análise, Design e Arquitetura).	5%
Execução	• REQUISITOS (Definição e Validação).	35%
	• DESENVOLVIMENTO (Implementação).	40%
	• TESTES (Análise de Testes e QA).	15%
Encerramento	• HOMOLOGAÇÃO (Validação da Entrega). • FINALIZAÇÃO DA OS (Validação de PF Detalhado, Aferição do NMS, Relatório de Encerramento). • FATURAMENTO (Ateste de NFe). • IMPLANTAÇÃO (Atualização da versão de produção - agendado).	5%

16.2.6. Para cada fase, é prevista a execução das seguintes atividades:

16.2.6.1. Planejamento:

a) o Levantar as necessidades e, em seguida, modelar todos os requisitos negociais para o desenvolvimento da melhoria;

- b) o Auxiliar no planejamento do projeto, identificando possíveis impactos de acordo com os levantamentos realizados;
- c) o Modelar os requisitos, dados e design da Solução; o Apresentar a proposta de solução com prazo, custo e escopo para validação do CONTRATANTE.

16.2.6.2. Execução:

- a) Entender, especificar e modelar os dados necessários para o desenvolvimento da melhoria;
- b) Implementar os requisitos de acordo com os padrões do produto para contínua experiência dos usuários;
- c) Verificar e testar as necessidades desenvolvidas;
- d) Entregar e apresentar as funcionalidades desenvolvidas.

16.2.6.3. Encerramento:

- a) Controlar e acompanhar a execução da homologação e correção da entrega;
- b) Entregar as evidências de teste simples das funcionalidades comprovando que o produto está apto para uso e validação (difere dos cenários e casos de testes);
- c) Apresentar relatório resumo da demanda;
- d) Atualizar manual de usuário;
- e) Finalizar a OS;
- f) Faturar a OS;
- g) Implantar a demanda no ambiente de Produção de forma agendada.

16.2.7. No caso de atendimento parcial, por motivo de cancelamento da CONTRATANTE, a quantidade de Pontos de Função, considerada para pagamento de cada serviço solicitado, será definida mediante a aplicação de índice de proporcionalidade da fase de EXECUÇÃO, conforme percentuais de esforço especificados nas disciplinas que compõem o MACROPROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE.

16.2.8. Os fatores acima descritos representam o percentual de distribuição entres as fases do ciclo de manutenções de melhoria e já consideram o esforço de gestão relativo às etapas a serem executadas pela CONTRATADA. As fases acima descritas observarão os seguintes procedimentos:

16.2.8.1. Da Fase de Planejamento

- a) A Fase de Planejamento é representada por 3 (três) etapas, sendo a primeira a Avaliação Técnica das necessidades de melhoria dos usuários e gestores que trabalham com a solução, que deve acontecer, preferencialmente, antes do término do exercício anterior ou no início do exercício seguinte. Na segunda etapa, deve acontecer a confecção da Proposta de Solução para as demandas selecionadas e na terceira, a reunião para a organização do Plano de Manutenções Evolutivas do Exercício.
- b) A confecção da Proposta de Solução deve ser realizada de acordo com um prazo estabelecido e acordado entre as partes.

c) Plano de manutenções evolutivas do exercício: Por se tratar de serviço planejado, o objetivo principal da fase de Planejamento é produzir o Plano de Manutenções Evolutivas do Exercício.

d) Considerando que o pagamento de manutenções evolutivas utiliza recursos orçamentários de investimento e que esses recursos geralmente são liberados a partir do segundo trimestre de cada exercício, recomenda-se que a CONTRATANTE promova a reunião de planejamento no primeiro trimestre do exercício para a definição deste Plano.

e) Nessa reunião de planejamento, deverá ocorrer a aprovação anual das demandas classificadas como evolutivas, bem como da quantidade de Ordens de Serviço a serem executadas, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, respeitando o saldo anual de Pontos de Função do contrato acordado entre as partes.

f) Considerando que as manutenções evolutivas são demandas eventuais, que não existe uma equipe de dedicação exclusiva para a CONTRATANTE, a iniciativa do plano é permitir um melhor planejamento por parte da CONTRATADA, gerando melhor qualidade na prestação dos serviços à CONTRATANTE e entregas em menor tempo de execução.

g) Considerando ser um serviço que ocorre quando demandado e que o escopo do contrato diverge de uma fábrica de software, esta etapa de planejamento para seleção e priorização de demandas é obrigatória e, preferencialmente, deverá ser executada de acordo com o estabelecido na reunião de planejamento.

h) Demandas solicitadas posteriormente à referida reunião a princípio poderão não ser atendidas; porém, considerando que novas demandas nem sempre poderão aguardar a próxima reunião de planejamento (situações que fogem ao controle dos gestores da solução) poderá ser necessária a convocação de uma nova reunião entre CONTRATANTE e CONTRATADA para realizar os devidos ajustes no Plano Anual das Demandas Evolutivas, seja acrescentando nova demanda ou substituindo alguma já planejada anteriormente.

i) Demandas não iniciadas de acordo com o estabelecido na reunião de planejamento não terão garantia de permanecer no planejamento anual da CONTRATADA.

j) Plano de Manutenções Evolutivas do Exercício deverá apresentar como conclusão da elicitação o conjunto de demandas priorizadas, estimativas de tamanho e tempo de execução, cronologia de início e condições.

16.2.8.2. Da Contagem do Tamanho Funcional e Definição dos Prazos

a) A contagem em Pontos de Função Estimada, para cálculo do tamanho funcional e do esforço, deve ser realizada pela CONTRATADA e apresentada aos técnicos da CONTRATANTE para aprovação.

b) A contagem será preferencialmente apresentada somente com os Pontos de Função Brutos para cálculo dos prazos e planejamento.

c) A quantidade total de Pontos de Função Estimados na OS considerará apenas a Fase de Execução da OS, devendo ser descontado desse total o percentual de 10%, referente à Fase de Planejamento (5%), antes da emissão da OS, e à Fase de Encerramento da OS (5%), pois não são etapas de execução exclusiva da

CONTRATADA.

d) Deverá ser utilizado no cálculo do prazo máximo de atendimento da Ordem de Serviço (Fase de Execução) a tabela abaixo, aplicando os Pontos de Função Brutos da estimativa da demanda (contagem de pontos de função estimada).

e) Devido à inexistência de dados históricos do órgão, deverá ser utilizado para a estimativa de prazo máximo dos projetos de demandas evolutivas na Ordem de Serviço os dados da tabela abaixo, que tem como base o Roteiro de Métrica do SISP, versão 2.3.

f) O prazo calculado na tabela, de acordo com a complexidade e tamanho funcional, foi gerado com base nos dados da tabela do Roteiro SISP, considerando a aplicação de um ajuste redutor de 10%, uma vez que o prazo a constar na Ordem de Serviço, quando aberta, abrange apenas a Fase de Execução, desconsiderando as demais fases do Planejamento e Encerramento da OS.

g) A Fase de Execução da OS considera a estimativa de tempo da abertura/início da Ordem de Serviço até a Entrega da Manutenção Evolutiva para início da Homologação pela equipe da CONTRATANTE, marco em que se inicia a Fase de Encerramento.

h) Para demandas de até 99 pontos de função, será utilizada a seguinte tabela:

ESTIMATIVA DE PRAZOS PARA A FASE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA ATÉ O LIMITE DE 99 PONTOS DE FUNÇÃO		
Tamanho do Projeto (em pontos de função)	Prazo Máximo (em dias úteis)	
	Projetos Complexidade Baixa	Projetos Complexidade Média
Até 10 PF 8,1	8,1 dias	13,5 dias
De 11 PF 20PF	16,2 dias	27 dias
De 21 PF a 30PF	24,3 dias	40,5 dias
De 31 PF a 40PF	32,4 dias	54 dias
De 41 PF a 50PF	40,5 dias	67,5 dias
De 51 PF a 60PF	48,6 dias	81 dias
De 61 PF a 70PF	56,7 dias	94,5 dias
De 71 PF a 85PF	63 dias	99 dias
De 86 PF a 99PF	71,1 dias	99 dias

i) Na tabela “Estimativa de Prazos para Fase de Execução do Serviço de Manutenção Evolutiva” está estabelecido os prazos de acordo com o volume de pontos de função

por faixa, ou seja, os prazos foram determinados de forma técnica e, portanto, deverão ser cumpridos conforme planejado pela CONTRATADA. Em caso de necessidade de priorização no atendimento da OS num prazo inferior ao estimado inicialmente, a CONTRATANTE poderá solicitar, cabendo a CONTRATADA avaliar a possibilidade de atender ou não, a fim de evitar impactos no planejamento e preservação do adequado funcionamento da aplicação.

j) Para demandas a partir de 100 pontos de função, o prazo será calculado através da métrica de “Tempo Ótimo para Desenvolvimento” de Caper Jones (2007) com a seguinte formula:

$$\text{Prazo (mês)} = V^t$$

V: Valor em pontos de função gerados pela contagem estimada.

t: 0,37 (constante de Caper Jones para Sistema Cliente/Servidor (com alta complexidade arquitetural e integração com outros sistemas).

16.2.8.3. Da Fase de Execução

a) A Fase de Execução é representada pelas atividades dos processos de Requisitos, Desenvolvimento e Testes da CONTRATADA. Inicia com a abertura da OS e encerra com a contagem detalhada e a formalização da Entrega da Manutenção Evolutiva para validação e homologação da CONTRATANTE.

b) Como a Ordem de Serviço engloba a Fase de Execução, todo e qualquer serviço de manutenção evolutiva somente será executado pela CONTRATADA mediante a emissão de uma Ordem de Serviço (OS) devidamente autorizada pelo gestor/fiscal do contrato na CONTRATANTE.

c) Para toda Ordem de Serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que poderá ser um gestor técnico ou especialista, para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades:

d) Gerenciar a execução da Ordem de Serviço com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.

e) Atuar, juntamente com a unidade requisitante do serviço, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.

f) Para toda Ordem de Serviço recebida, a CONTRATADA deverá gerar os artefatos solicitados, de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica conforme metodologias, procedimentos, métodos e padrões definidos na contratação.

g) Não faz parte das manutenções evolutivas a consultoria em análise de regras de negócio de processos de trabalho específicos do cliente, antes ou após o desenvolvimento desse tipo de manutenção na Solução. Isso quer dizer que o cliente deve identificar as regras, avaliá-las, validá-las e requerer à CONTRATADA as devidas implementações, exceto quando a CONTRATANTE não tiver acesso à documentação das regras de negócio vigentes, situação em que necessitará de suporte da CONTRATADA para eventuais dúvidas.

h) Caberá à CONTRATADA a avaliação dos impactos no produto e demais processos da

solução.

i) A CONTRATANTE ou a unidade responsável pela solução emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) ao ser realizada a Entrega da Manutenção Evolutiva (no final da Fase de Execução), após apresentação e registro dos produtos entregues.

j) Solicitações de mudanças nas Ordens de Serviço em andamento deverão ter seu escopo aceito pela CONTRATADA e seus prazos obrigatoriamente acordados entre CONTRATANTE E CONTRATADA em razão do planejamento definido. Caso contrário, caberá a CONTRATADA e CONTRATANTE, em comum acordo, decidir se a execução da OS deverá ser cancelada ou concluída com o escopo originalmente definido. Em caso de cancelamento, o faturamento deve ser realizado parcialmente conforme descrito neste Termo de Referência

16.2.8.4. Da Fase de Encerramento

a) A Fase de Encerramento é representada pelas atividades do processo de Homologação dos produtos entregues, do Fechamento da OS e do Faturamento. Quanto à implantação de uma nova versão da solução no ambiente de Produção, esta ocorrerá de forma agendada e acordada, não impedindo o encerramento da OS.

b) A CONTRATANTE deverá gerar em suas instalações um Ambiente de Teste e Homologação para a Solução, a ser mantida em infraestrutura compatível com o Ambiente de Produção, a fim de assegurar que o comportamento da solução não seja alterado quando transferido para o ambiente de produção.

c) Após transferência para o ambiente de Produção, as alterações resultantes das manutenções de melhoria passarão a ser suportadas pelo serviço de sustentação da CONTRATADA.

d) O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Acompanhamento de Projetos, produtos e artefatos entregues, atas das reuniões ocorridas e planilha contendo o detalhamento do quantitativo de pontos de função por funcionalidade, emitidos pela CONTRATADA.

e) A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório da Ordem de Serviço ou de entregas parciais efetuadas pela CONTRATADA para início da validação. O atendimento parcial dos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e penalidades contratuais cabíveis em caso de atraso.

16.2.8.5. Da Homologação

a) A atividade de Homologação tem como objetivo validar os produtos entregues, conforme necessidades especificadas e validadas pela unidade requisitante, sendo iniciada após o registro de Entrega da Manutenção Evolutiva no final da Fase de Execução (emissão do TRP).

b) A Homologação é cíclica e poderá conter múltiplas Entregas após seu início. A quantidade de dias de cada ciclo deve ser acordada entre as partes, não podendo exceder a 10 (dez) dias úteis entre a data da apresentação do conteúdo desenvolvido e/ou corrigido pela CONTRATADA e os apontamentos feitos pela unidade requisitante da CONTRATANTE.

c) Durante a homologação, a CONTRATADA deverá corrigir os itens apontados pela CONTRATANTE em ciclos com prazo acordado entre as partes, não podendo exceder a 10 (dez) dias úteis entre a data dos apontamentos feitos pela unidade requisitante e a data de liberação das correções.

d) Os Ciclos de Entrega para Homologação podem se repetir até que todos os cenários de validações da unidade requisitante sejam realizados.

e) Vencido o prazo do ciclo de entrega sem manifestação da unidade requisitante, a CONTRATADA poderá oficiar o gestor e fiscal do contrato, comunicando-os formalmente da falta de homologação do produto finalizado, tendo até 5 (cinco) dias úteis para efetuar a homologação do(s) produto(s) entregue(s) para faturamento. Caso não ocorra a homologação, a CONTRATADA solicitará o encerramento parcial da demanda, conforme as proporcionalidades apresentadas anteriormente.

f) Os itens e apontamentos identificados durante a Homologação pela unidade requisitante da CONTRATANTE serão apresentados aos representantes da CONTRATADA e serão registrados e categorizados da seguinte forma:

g) Erro: Itens que não estejam em conformidade com as especificações e/ou impeçam o resultado correto da funcionalidade (incluindo requisitos implícitos).

h) Ajuste: Itens que melhorem a qualidade (requisitos não-funcionais), porém não afetam o resultado correto da funcionalidade e não impede a homologação.

i) Evolução: Melhoria e amadurecimento de um requisito existente que será evoluído durante a homologação da própria demanda, sem impactar no tempo de entrega.

j) Melhoria: Itens que representam mudanças funcionais, regras e/ou de processos que não estavam especificados. Nesse caso, não impedem a homologação do produto e deverão ser atendidos em demanda subsequente, exceto se negociado com a gestão da CONTRATADA.

k) Caso os serviços executados ou os produtos gerados, de acordo com as diretrizes do produto e especificações validadas, não atendam aos requisitos e à qualidade estabelecidos na contratação, de acordo com as metodologias empregadas, a unidade requisitante deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, acordando prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e aplicação do acordo de nível mínimo de serviço.

16.2.8.6. Da Finalização da OS

a) A Finalização do atendimento da OS é realizada por meio das atividades de:

b) Confecção, pela CONTRATADA, da contagem de pontos de função detalhada para definir o tamanho funcional da melhoria do software; Validação, pela CONTRATANTE, da contagem de pontos de função;

c) Em caso de divergência de contagem de pontos de função, poderão ser realizadas até 3 (três) reuniões para determinar o quantitativo final. Se não houver acordo entre as partes, prevalecerá a contagem da CONTRATANTE, estando devidamente fundamentada e justificada nos autos do processo;

d) Emissão do Relatório de Encerramento pela CONTRATADA;

- e) Emissão do Relatório Analítico de Ateste do Serviço Entregue, onde constará a análise de conformidade do Acordo de Nível de Serviço, pela CONTRATANTE;
- f) Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pela CONTRATANTE;
- g) Emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

16.2.8.7. Do Faturamento da OS

- a) O faturamento deverá considerar o volume de Pontos de Função Líquidos da Contagem Detalhada validada com a CONTRATANTE.
- b) O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu aceite definitivo, o que será feito mediante o fechamento da Ordem de Serviço pela unidade requisitante.
- c) No caso de entregas parciais por fases previstas numa Ordem de Serviço, o faturamento poderá ocorrer proporcionalmente às atividades realizadas até a Fase de Execução.
- d) O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma OS não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto entregue e estabelecido na OS.
- e) Em até 5 (cinco) dias úteis após a Homologação das entregas, devidamente formalizado, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo, autorizando a CONTRATADA a emitir o faturamento e demais documentos determinados na contratação, momento em que passará a ser contado o prazo de garantia dos serviços eventuais de melhoria executados.
- f) Vencido o período de garantia, o valor da melhoria referente às novas funcionalidades estará habilitado para ser acrescido ao valor mensal da sustentação, conforme descrito no tópico Incorporação de Novos Módulos/Funcionalidades.

16.2.8.8. Da Implantação

- a) A atividade de Implantação trata da disponibilização das funcionalidades do escopo da manutenção evolutiva no ambiente de Produção da CONTRATANTE.
- b) Dar-se-á mediante o agendamento alinhado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- c) Agendamentos futuros não impactam nas condições previstas para Faturamento e Garantia da Manutenção Evolutiva, mas apenas determina o melhor momento de disponibilizar as funcionalidades em ambiente de produção.
- d) Garantia da Manutenção Evolutiva, apenas determina o melhor momento de disponibilizar as funcionalidades em ambiente de produção.

16.2.8.9. Da Garantia da Manutenção Evolutiva Entregue

- a) Os produtos gerados e serviços prestados pela CONTRATADA terão garantia pelo período de 120 (cento e vinte dias corridos), a contar da data de aceite definitivo dos produtos e serviços, dentro dos quais a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- b) Quando do encerramento do contrato, a emissão de aceite definitivo dos produtos e serviços pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela

correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato, respeitando o prazo de garantia de 120 (cento e vinte dias corridos), sem ônus para a CONTRATANTE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de erros operacionais da unidade solicitante dos serviços da CONTRATANTE.

c) A garantia das evoluções no software se estenderá por 120 (cento e vinte dias corridos) após assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da demanda.

d) A empresa deve manter um canal de comunicação para receber e protocolar as solicitações de correção e alteração no software.

e) Relativamente ao disposto aplica-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

f) Após o final do período de garantia, à CONTRATANTE reserva o direito de manter em uso as licenças do SOFTWARE, incluindo suas evoluções, por tempo indeterminado mesmo que não tenha mais o direito de receber atualizações

16.3. Rotinas de Execução dos Serviços de Treinamento

16.3.1. O Serviço de Treinamento será demandado por Ordem de Serviço e pagos pela CONTRATANTE ao final da instrutoria, contabilizando as quantidades de turmas efetivamente ministradas com as suas devidas comprovações.

16.3.2. Após abertura da demanda na ferramenta da CONTRATADA, o Preposto deverá providenciar a proposta à CONTRATANTE para abertura de Ordem de Serviço - OS específica para o treinamento.

16.3.3. Na OS deverão conter todos os requisitos do curso a ser ministrado, bem como carga horária, valor, número de participantes, local, data de início/fim, horário, instrutor, infraestrutura a ser disponibilizada, avaliação, certificação, entre outras. Todos esses requisitos deverão ser acordados entre as partes por meio de uma reunião agendada pela CONTRATANTE. Após a realização do treinamento, a CONTRATADA entregará todos os requisitos especificados na Ordem de Serviço para que a CONTRATANTE possa emitir o Termo de Recebimento Provisório – TRP e proceder com a validação.

16.3.4. Em caso de não conformidade com os critérios de avaliação, a CONTRATANTE reportará à CONTRATADA para providências. Esse ciclo se repetirá até que a CONTRATANTE ateste o aceite de todos os itens especificados na Ordem de Serviço.

16.3.5. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD pela CONTRATANTE será condicionada à entrega e aceite de todos os itens especificados na Ordem de Serviço.

16.3.6. Todos os treinamentos ocorrerão, preferencialmente, de forma remota. Caso a CONTRATANTE opte pelo treinamento presencial, este deverá ocorrer em Brasília-DF.

16.3.7. Deverá ser fornecido certificado do treinamento contendo pelo menos o título, carga horária e período do treinamento. Treinamentos das funcionalidades do MentoRH alteradas por manutenções legais e/ou evolutivas não devem gerar ônus adicional a CONTRATANTE.

17. PRAZOS, HORARIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

17.1. O atendimento deverá ser prestado em língua portuguesa com a disponibilidade

de todos os dias úteis no horário comercial (8 às 18 horas, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados).

17.2. As solicitações poderão ser requeridas em regime de 24hx7 (disponível vinte e quatro horas do dia, sete dias na semana), respeitando o atendimento da disponibilidade descrita no item anterior.

17.3. No caso de inoperância desse sistema, os serviços reconhecidos pela CONTRATANTE como urgentes poderão ser solicitados por outro meio como telefone, e-mail ou pessoalmente, devendo ser registrados pela CONTRATADA posteriormente no sistema para fins da fiscalização do contrato.

17.4. O serviço de sustentação, no caso de relato de incidentes ou problemas na solução, deverá ser prestado remotamente e somente quando esgotadas todas as alternativas de solução remota (não presencial) é que caberá o atendimento presencial.

17.5. A CONTRATADA deve comunicar, formalmente à CONTRATANTE, os meios de acionamento do serviço, como número de telefone, endereço de sítio na Internet, dados de acesso (usuário e senha), e-mail ou software de cadastramento de chamados.

18. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

18.1. A comunicação com a CONTRATADA será realizada pela fiscalização por meio do registro de demandas no sistema informatizado de controle de demandas, provido pela CONTRATADA, abertura das Ordens de Serviço, atas de reunião, reunião, podendo ocorrer também por telefone, e-mail ou pessoalmente;

18.2. A CONTRATADA após a assinatura do contrato, na reunião inicial, deverá apresentar um PREPOSTO que deverá ser o contato principal da CONTRATANTE para resolver todas as demandas referentes ao objeto contratado.

19. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

19.1. As partes deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo conforme Anexo II deste instrumento.

20. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO (NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO)

20.1. Para o ITEM 01 (Serviços de Sustentação):

20.1.1. Critérios de Medição

20.1.1.1. O indicador IDAP tem como finalidade medir o índice de demandas de sustentação atendidas no prazo. Considerando o mês em referência da aferição, a métrica deve medir a quantidade de demandas registradas com previsão de atendimento nesse mês de referência dividida pela quantidade de demandas concluídas/atendidas dentro do prazo.

20.1.2. Meta

20.1.2.1. Solucionar no mínimo 90% (noventa por cento) das demandas dentro do prazo no período mensurado.

20.1.3. Mensuração

20.1.3.1. Os serviços prestados serão mensurados por mês, entre o primeiro e o último dia de cada mês.

20.1.3.2. Ao término do mês, será gerado um relatório de atendimento dos chamados com prazo de entrega previsto no mês. De posse desse relatório, será avaliado quantos chamados foram concluídos/atendidos dentro do prazo.

20.1.3.3. Caso conste no relatório chamados não concluídos, eles serão contabilizados como não atendidos no Prazo e a CONTRATADA deverá informar o novo prazo de atendimento em até 5 (cinco) dias úteis, sendo que o novo prazo informado deverá ser aceito pela CONTRATANTE.

20.1.4. Nível Mínimo de Serviço

20.1.4.1. Os serviços executados deverão atender ao nível de serviço estabelecido pelo indicador da tabela abaixo. Pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço será aplicado ajuste redutor sobre o valor mensal a ser pago para o ITEM 01, conforme tabela:

IDAP - ÍNDICE DE DEMANDAS ATENDIDAS NO PRAZO	
Mensuração (%)	Ajuste Redutor (%)
De 100% a 95%	0
De 94,99% a 90%	5
De 89,99% a 70%	10
Abaixo de 70%	15

20.1.5. A CONTRATADA estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas em função dos indicadores obtidos na última faixa de ajuste. A aplicação de ajustes redutores no pagamento não exclui a aplicação de demais sanções previstas neste instrumento.

20.2. Para o ITEM 02 (Serviços Eventuais de Manutenção Evolutiva):

20.2.1. Critérios de Medição

20.2.1.1. O indicador DAED tem como finalidade medir se a demanda de manutenção evolutiva foi atendida no prazo. Já o indicador IDHPF tem como objetivo medir a qualidade da demanda entregue.

20.2.1.2. Somente os itens identificados e categorizados como ERRO, durante a Homologação, deverão ser considerados no cálculo do indicador IDHPF.

20.2.1.3. Estipulam-se os seguintes indicadores:

TABELA: Indicadores Item 02		
INDICADOR	METRICA	META
DAED: Dias de atraso na entrega	Número de dias de atraso na	Todas as demandas devem ser entregues

da demanda	entrega da demanda	dentro do prazo
IDHPF: Índice de defeitos (erros) encontrados durante a homologação por pontos de função	Quantidade de defeitos (erros) encontrados dividido pela quantidade de ponto de função	Quantidade de defeitos (erros) encontrados dividido pela quantidade de ponto de função

20.2.2. Mensuração

20.2.2.1. Após avaliação e aceite definitivo por parte da CONTRATANTE, da entrega parcial ou total de uma Ordem de Serviço, será verificada a conformidade dos níveis mínimos de serviço, avaliando a aplicação ou não de ajuste redutor de acordo com os indicadores e metas estabelecidos abaixo.

20.2.2.2. A mensuração se dará por demanda de manutenção evolutiva.

20.2.2.3. Para fins de aferição do indicador, somente serão consideradas as Ordens de Serviço formalmente encerradas.

20.2.3. Nível Mínimo de Serviço

20.2.3.1. Os serviços executados deverão atender ao nível mínimo de serviço estabelecido pelos indicadores das tabelas abaixo.

20.2.3.2. Pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço será aplicado ajuste redutor sobre o valor a ser pago da Ordem de Serviço para o ITEM 02, procedendo-se a soma dos percentuais previstos nas tabelas a seguir:

TABELA INDICADOR IDHP	
Valor do Índice (%)	Ajuste Redutor (%)
Até 0,2	0,00
De 0,3 a 0,5	5,00
De 0,6 a 0,7	10,00
De 0,8 a 1,0	15,00

TABELA INDICADOR DAED	
Atrasos em dias	Ajuste Redutor (%)
0	0%
1	1%
2	2%
3	3%

4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10	10%
11	11%
12	12%
13	13%
14	14%
Acima de 15	15%

20.2.3.3. Tempos superiores aos prazos máximos estabelecidos somente serão admitidos quando fatos supervenientes tiverem efetivamente interferido no atendimento da demanda. A ocorrência desses fatores deverá ser relatada pela CONTRATADA à CONTRATANTE por meio de relatório, que será avaliado e decidido pela CONTRATANTE a aceitação do pleito, passando a constar expressamente nos relatórios de execução dos serviços.

20.2.3.4. Em caso de ajuste redutor, o ajuste deverá incidir somente sobre o valor da fase de Execução, o que corresponde a 90% do tamanho da OS. Qualquer ausência de informação por parte da CONTRATANTE, necessária à execução das fases estabelecidas na Ordem de Serviço ensejará a suspensão da OS, sendo esses prazos durante a suspensão desconsiderados para aplicação do nível mínimo de serviço

20.2.3.5. A CONTRATADA estará isenta de ajuste redutor se o atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos for motivado pela falta de informações, mudanças de escopo, alterações ou recursos que deveriam ser fornecidos pela CONTRATANTE, desde que devidamente relatados e apontados formalmente nos relatórios de execução dos serviços.

20.2.3.6. As evidências podem ser e-mails, cartas, ofícios, atas de reuniões, instrumentos utilizados para requerer informações ou recursos, sejam tecnológicos ou administrativos encaminhados pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

20.2.3.7. Após validação do tamanho funcional (Contagem APF Detalhada), o prazo da Ordem de Serviço deverá ser revisado, devendo o indicador IDAP ser apurado após essa revisão.

20.2.3.8. O prazo também poderá ser repactuado no caso de aumento de escopo ou esforços de retrabalho, desde que devidamente relatados e apontados formalmente nos relatórios de execução dos serviços.

20.2.3.9. A aplicação dos ajustes no valor da Ordem de Serviço não exclui a possibilidade das sanções previstas neste instrumento.

20.3. Para o ITEM 03 (Serviços Eventuais de Treinamento):

20.3.1. Critérios de Medição

20.3.1.1. Os treinamentos terão sua qualidade avaliada conforme descrito abaixo:

Indicador	Métrica (responder às seguintes perguntas)
IAT - Índice de Avaliação do Treinamento	-Questionário contendo 10 questões objetivando avaliar o treinamento. - Cada questão Poderá ser respondida contendo as seguintes opções: Muito Ruim, Ruim, Regular, Bom, Muito Bom. Muito ruim = 0,2 Ruim = 0,4 Regular = 0,6 Bom = 0,8 Muito Bom = 1,0 OBS: Serão descartadas 10% das maiores e 10 % das menores notas. Será utilizada uma casa decimal e se necessário será feito arredondamento sendo: de 0,01 a 0,50 arredonda-se para menos e de 0,51 a 0,99 arredonda-se para mais.

20.3.2. Meta

20.3.2.1. O indicador IAT deve ser superior ou igual a 7,0.

20.3.3. Mensuração

20.3.3.1. A mensuração será realizada para cada turma de treinamento.

20.3.4. Nível Mínimo de Serviço:

20.3.4.1. Pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA estará sujeita à ajuste redutor sobre o valor correspondente ao serviço do treinamento, conforme tabela a seguir:

Ajustes redutores do indicador IAT	
Notas	Ajuste Redutor (%)
De 7,0 a 10,0	0,00
De a 5,0 a 6,9	5,00
De 3,0 a 4,9	10,00

Abaixa de 3,0	15,00
---------------	-------

20.3.4.2. Em avaliação abaixo de 3,0, pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA estará sujeita a ministrar novo treinamento à respectiva turma e em caso de aprovação igual ou superior a 7,0 ficará a contratada desobrigada do ajuste redutor de 15% prevista na tabela acima.

21. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

21.1. Inspeções e diligência aplicáveis

21.1.1. Para o ITEM 01, mensalmente, a Contratada emitirá e enviará o relatório dos chamados previstos para atendimento no mês de aferição. Em paralelo a isso, a CONTRATANTE, que também possuirá um controle do atendimento dos chamados, fará um batimento para conferir se o atendimento foi feito de acordo com os prazos estabelecidos/acordados, apurando o cumprimento do Nível Mínimo de Serviço para, então, sinalizar a Contratada se haverá aplicação de ajuste redutor na Nota Fiscal, conforme percentuais definidos neste instrumento.

21.1.2. Para os ITENS 02 e 03, assim que for realizada a entrega dos serviços e emitido o Termo de Recebimento Provisório, os serviços serão avaliados conforme os critérios de medição, metas, mensuração e cumprimento dos Níveis Mínimo de Serviço, discriminados no tópico de execução do contrato. Caso haja o descumprimento do NMS, a CONTRATANTE sinalizará a Contratada sobre a aplicação de ajuste redutor na Nota Fiscal, conforme percentuais definidos neste instrumento.

21.1.3. No caso de descumprimentos recorrentes do Nível Mínimo de Serviço, além da aplicação do ajuste redutor, a CONTRATANTE poderá aplicar as sanções administrativas previstas neste instrumento.

ANEXO III

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - TCMS E DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TCMS

Eu, _____(NOME)_____, ocupante do cargo de _____, portador(a) do documento de identidade nº _____, expedido pelo órgão _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, matrícula nº _____, residente e domiciliado(a) em _____,

DECLARO ter pleno conhecimento sobre o tratamento de informações institucionais e da minha responsabilidade para com o MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, em adotar as medidas de segurança institucionais adequadas, bem como em manter sigilo sobre dados e informações de natureza sigilosa ou sensível que, por força de minha função, venham a ser do meu conhecimento e cuja divulgação a terceiros possa, de algum modo causar risco ou dano de qualquer ordem ao MPDFT, a seus integrantes, à sociedade e/ou ao Estado, COMPROMETENDO-ME a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente, sobretudo conforme as normas citadas no presente Termo.

Comprometo-me, ainda, sem prejuízo das demais medidas de segurança institucionais necessárias, a:

- zelar pela proteção dos equipamentos, documentos, materiais, áreas, instalações, processos e sistemas de informação sob minha responsabilidade ou que me forem disponibilizados para uso, fazendo-o no estrito interesse do serviço desta Instituição;
- não praticar quaisquer atos que possam, de algum modo, afetar o sigilo ou a integridade dos dados e informações sigilosas ou sensíveis e dos materiais de acesso restrito;
- salvo com autorização da autoridade competente e para fins institucionais, não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo, dados ou informações sigilosas ou sensíveis;
- acompanhar as alterações legislativas a respeito do assunto e a manter conduta adequada ao quanto disposto em tais normas.

Firmo o presente por estar de acordo com suas disposições e ciente das sanções aplicáveis no âmbito penal, cível e administrativo.

(Local e data), ____/____/____ (Assinatura do[a] Declarante)

LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

1. Constituição Federal, art. 5º, XXXIII – “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”;
2. Lei Federal nº 12.257/2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal;
3. Resolução nº 156, de 13 de dezembro de 2016 - Institui a Política de Segurança Institucional e o Sistema Nacional de Segurança Institucional do Ministério Público, e dá outras providências.

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TCMS

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20____, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME KOEBE DE OLIVERA, Usuário Externo**, em 19/02/2025, às 09:59, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIA BRAGA TOMELIN, Secretária(o)-Geral**, em 20/02/2025, às 20:00, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpdft.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1985899** e o código CRC **DB6DCD6E**.

19.04.4565.0116960/2024-69

1985899v2