



# TERMO DE REFERÊNCIA

**Processo Administrativo nº 56/2022**

Contratação de Empresa especializada na locação de um Servidor Dedicado (Data Center) para o CRCPA

Belém, 17 de novembro de 2022  
Conselho Regional de Contabilidade do Pará

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
11/10/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Luciano

## Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO .....	5
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI .....	5
2.1 Bens e serviços que compõem a solução .....	5
2.2.1. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade .....	6
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO .....	11
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação .....	11
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais .....	12
3.3. Estimativa da demanda .....	12
3.4. Parcelamento da Solução de TIC .....	13
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados .....	13
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO .....	13
4.2. Serviços contínuos de suporte e manutenção .....	13
4.3. Requisitos de Capacitação (Se houver necessidade) .....	14
4.4. Requisitos Legais .....	15
4.6. Requisitos Temporais .....	17
4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade .....	17
4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais .....	18
4.9. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E PRAZO DE GARANTIA .....	18
4.10. Requisitos de Projeto e de Implementação .....	18
4.9.1. Não se aplica por se tratar de um processo de contratação de 1 objeto simples e sem alteração no escopo. ....	18
4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção .....	18
4.12. Requisitos de Experiência Profissional .....	18
4.13. Requisitos de Formação da Equipe .....	18
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho (No que couber) .....	18
4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade .....	19
5 – RESPONSABILIDADES .....	19
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE .....	19
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA .....	20
5.3. Subcontratação .....	22
5.4. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA .....	22
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	23
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle (Caso necessário) .....	23
6.3. Mecanismos formais de comunicação .....	23
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança .....	24

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO .....	25
7.2. Critérios de Aceitação dos Novos Módulos do Sistema .....	26
7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção Para os Novos Módulos .....	26
7.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos dos Novos Módulos .....	26
7.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento .....	27
7.6. Do Pagamento .....	30
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO .....	32
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO .....	32
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO .....	33
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS .....	33
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR .....	34
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação .....	34
12.2 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação .....	34
12.3 Critérios para seleção do fornecedor .....	35
13. Anexos .....	35
14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO .....	36

## TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.

### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de Empresa especializada na locação de um Servidor Dedicado (Data Center) para o CRCPA, tendo em vista que o contrato irá vencer em 13/12/22.

### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

O uso de sistemas informatizados tornou-se imprescindíveis ao desenvolvimento das atividades tanto da Administração Pública quanto da iniciativa privada, servindo de base à prestação de inúmeros serviços.

Nesse sentido, A contratação deste objeto, visa a continuação do serviço hospedagem dos serviços online, através da contratação de uma empresa especializada com estrutura de Datacenter na parte de armazenamento de dados, que garanta a segurança e que englobe a Integridade, Confidencialidade e Disponibilidade, uma internet com alto desempenho e sala cofre para o CRCPA, pois o contrato atual finda no dia 13/12/2022. Este serviço é de fundamental importância para os serviços finalísticos deste Regional, esta contratação tem como finalidade a instalação do sistema integrado e banco de dados que disponibiliza o acesso aos Serviços Online na web como a Emissão Certidão de Regularidade, Emissão de Boletos para Pagamento de débitos, Consulta a Situação Cadastral, Solicitação de Secundário para Exercer a Profissão em outra jurisdição, Fiscalização Eletrônica, SPER, Sistema do APP, entre outros serviços que hoje se tornaram essências a classe Contábil e ao público interno e externo.

Dessa forma, esta contratação visa garantir que esta entidade utilize de recursos tecnológicos necessários que favoreçam com a continuidade de propagação da informação e com o aperfeiçoamento dos serviços dispensados de informação à sociedade e aos profissionais da classe contábil.

Com a contratação espera-se aprimorar cada vez mais os serviços, e dispor ao público interno e externo serviços mais rápidos e seguros na web, mantendo serviços imprescindíveis essências (Decore, certidões, emissão de boletos, entre outros), e respondendo aos profissionais da classe, órgãos e aos demais.

É claro e evidente a essencialidade da contratação deste serviço para locação deste datacenter, tendo em vista o resultado obtido pela disponibilidade dos serviços on-line que o CRCPA oferece na internet. Portanto, como forma de garantir estes serviços do Regional, é necessário iniciar procedimento administrativo para contratação de Empresa especializado na locação de um Servidor Dedicado (Data Center) para o CRCPA.

#### 2.1 Bens e serviços que compõem a solução

2.1.1. A estimativa do quantitativo dos itens do quadro a baixo é com base no contrato atual (CONTRATO Nº: 32/2020 disposto no portal da transparência do CRCPA que ainda é compatível a realidade do Regional), mas sendo incluídos outros requisitos, conforme quadro abaixo:

ID	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Contratação de Empresa especializada na locação de um Servidor Dedicado (Data Center) para o CRCPA.	27057/27049	Mês	1

2.1.2. A modalidade do item acima, consiste na prestação de serviço.

2.1.3. A estimativa do quantitativo dos itens do quadro acima e com base no contrato atual (CONTRATO Nº: 32/2020 disposto no portal da transparência do CRCPA que ainda é compatível a realidade do Regional), mas sendo incluídos outros requisitos.

## **Descrição do Sistema.**

### **2.2. Descrição do Serviço**

2.2.1. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade

2.2.2. A contratação tem como objetivo garantir a prestação de serviços na internet do CRCPA, mas para tanto é necessário a contratação de Serviço com estrutura de data center para ser instalada e disponibilizada a aplicação ao público interno e externo a segurança para Disponibilidade dos serviços, Integridade e Confidencialidade dos dados.

2.2.3. O que motiva a contratação de aluguel de um Datacenter (servidor) foi com baseado nos três pilares da segurança da informação que são Confidencialidade, integridade e disponibilidade que hoje é fundamental na tecnologia da informação com se trata de dado, sendo que esta estrutura tecnológica o CRCPA não dispõe para garantir esta disponibilidade 24/h por dia durante os 7 dias na semana.

### **2.2.4. Especificações Técnicas Mínimas**

2.2.4.1. O fornecimento, em regime de locação mensal, de conexão a rede mundial Internet, através de link dedicado de dados com o uso de tráfego ilimitado de dados com alta qualidade e desempenho, através de serviço de IP com taxa de transmissão mínima efetiva de 07 (sete) megabits por segundo.

### **2.2.5. Características Mínimas Requeridas**

- Suporte nível 24x7x365, contato direto com administrador de sistemas;
- Centrais de atendimento telefônico em no mínimo 4 capitais, além de suporte via Chat, Email e sistema de Helpdesk;
- Sistemas on-line para acompanhamento de chamados, relatórios de tráfego IP e monitoração de serviços;
- Excelente infraestrutura e equipe técnica;
- Confiabilidade de serviços e garantia de SLA de no mínimo 99,5%;
- Certificação com integradora de produtos e serviços da Intel;
- Parceria com Microsoft, para usufruir benefícios para licenciamento de produtos e suporte preferencial;
- Configuração mínima do servidor: Processador Intel I5 , 32 GB de memória Ram, HD1000GB, Link de internet de 300MB, Licença Windows 2019 + SQL Full Server Standart 2016 + Backup Espaço de 100GB;

## **2.3. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS**

2.3.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem, na modalidade de software como serviço, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela Contratada, ficando o Contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

2.3.2. O serviço deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações do Contratante.

### **2.3.3. Serviços Adicionais**

- Sistema DataMaster com Firewall, IDS, monitoração 24x7 e Scanner.

- Exclusivo sistema de gerenciamento de datacenter com módulos de Firewall (DataGuard), IDS (DataPatrol), relatórios de consumo de banda, monitoração (DataMonitor) e análise de vulnerabilidade (DataScan) ou similar. Gerenciamento via interface web e suporte 24 horas.

#### **2.4. Infra Estrutura do Data Center**

- Redundância de suprimento de energia;
- Equipamentos de prevenção e supressão de incêndio (gás FM-200);
- Condições ambientais controladas (temperatura e umidade);
- Rede local (LAN) Gigabit Ethernet de última geração;
- Acesso à Internet com velocidade e disponibilidade elevadas;
- Facilidade de conectividade com as redes ATM, Frame Relay e ISDN;
- Monitoramento 24x7x365 no Centro de Operações da Rede (NOC);

#### **2.5. Níveis de Serviços**

2.5.1. Os serviços da conexão de acesso do CRCPA ao servidor Dedicado, deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante toda a vigência do contrato, com previsão para descontos na fatura na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir:

2.5.2. Instalação / Alteração de velocidade dos canais de Comunicação.

2.5.3. Após implantação inicial, todas as solicitações de instalação ou alteração de características de infraestrutura do sistema, dentro dos limites do item contratuais, dar-se-ão por solicitação formal do contratante, e deverão ser executadas em um prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos;

#### **2.6. Disponibilidade dos Serviços**

2.6.1 Disponibilidade mínima mensal do serviço de 99,5%. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação;

2.6.2. O Serviço deverá ser preferencialmente disponibilizado através do link principal (fibra ótica), admitindo-se a utilização do link redundante apenas nos casos de sinistros, e pelo período acordado com a fiscalização do contrato, que não poderá ultrapassar 7 dias corridos, até a solução do incidente, excetuando-se os casos de manutenções programadas e o período de instalação.

#### **2.7. DO SUPORTE TÉCNICO**

2.7.1. O serviço de suporte técnico remoto destina-se à correção de problemas da solução implementada e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da mesma.

2.7.1.1. A contratação deverá encaminhar ao CRCPA, em prazo máximo de 10 (dez) dias úteis ao dia da assinatura do contrato, documento informando todos os procedimentos e números de contato necessários para a abertura de chamados de suporte técnico.

2.7.2. Os chamados de suporte devem ser feitos através de número telefônico 0800 ou equivalente à ligação gratuita, fornecendo neste momento o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o início para contagem dos prazos estabelecidos do serviço contratado, deve ser disponível 24 horas, todos os dias da semana independente de feriados, dias santos ou fins de semana;

2.7.2.1. O tempo de solução ou tempo para reparo, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico até a sua efetiva solução, será no máximo de 6 (seis) horas, executando-se as configurações de roteamento de QoS que são de 4 (quatro) horas;

2.7.2.2. Comunicação prévia, com intervalo de no mínimo três dias, das paradas programadas para manutenção preventiva e adaptação da rede da licitante, sendo o limite anual para as paralisações de 48 (quarenta e oito) horas e fora dos horários estendido de trabalho (06h00min às 22h00min);

2.7.2.3. O fornecedor do serviço deverá prestar diretamente ou através de suas assistências técnicas autorizadas os serviços de manutenção dos equipamentos, que por ventura sejam fornecidos, e suporte técnico durante o período de vigência do contrato.

2.7.3. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

2.7.3.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços;

2.7.3.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;

2.7.3.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

2.7.4. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

2.7.5. A Contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

2.7.6. Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

2.7.6.1. Número do chamado;

2.7.6.2. Categoria de prioridade;

2.7.6.3. Descrição do problema e da solução;

2.7.6.4. Procedimentos realizados;

2.7.6.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado;

2.7.6.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços;

2.7.6.7. Identificação do técnico da empresa.

2.7.7. Será considerado, para efeitos do nível de serviço exigido, prazo de solução definitiva, como: o tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe técnica do Contratante à Contratada, e a efetiva recolocação dos serviços em seu pleno estado de funcionamento.

2.7.8. Os prazos para atendimento remoto e solução definitiva dos chamados deverão ser:

2.7.8.1. PRIORIDADE BAIXA - 24 (vinte e quatro) horas;

2.7.8.2. PRIORIDADE NORMAL - 6 (seis) horas;

2.7.8.3. PRIORIDADE ALTA - 4 (quatro) horas corridas.

2.7.9. Serão aplicadas, no caso do não cumprimento dos prazos acima, as seguintes multas:

2.7.9.1. 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade ALTA;

2.7.9.2. 0,4% (quatro décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade NORMAL;

2.7.3. 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por dia extrapolado na entrega da solução do chamado de prioridade BAIXA.

## **2.8. DA MIGRAÇÃO DOS DADOS**

2.8.1. A Contratada será responsável pela migração de todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes nas contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa utilizada atualmente pelo Contratante.

2.8.2. Após finalização do contrato de prestação de serviços, a Contratada deverá fornecer acesso a todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes em todas as contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa por um período mínimo de 30 (trinta) dias, além de outras informações essenciais para transição e continuidade do serviço.

## **2.9. DO TREINAMENTO (Se houver necessidade)**

2.9.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do Contratante possa administrar, operar a solução e treinar os usuários na solução contratada e deverão

atender os seguintes requisitos.

2.9.1.1. O treinamento deverá ser realizado por meio de turma presencial nas dependências do Contratante;

2.9.1.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 30 (trinta) horas, deve abordar as informações necessárias à gerência, administração, auditoria, operação básica, intermediária e avançada da solução e principais solicitações de suporte;

2.9.1.3. O conteúdo do treinamento deverá ser aprovado pela área técnica do Contratante previamente à sua execução;

2.9.1.4. Cada turma deverá contemplar a participação de até 4 (quatro) participantes do Contratante;

2.9.1.5. A Contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, material impresso ou em meio digital, atualizado e de primeiro uso, em português do Brasil;

2.9.1.6. Deverão ser disponibilizados certificados de conclusão para todos os participantes, com nome da instituição, nome do curso, nome do participante treinado, data de início, data de término e quantidade de horas;

2.9.1.7. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica do Contratante e comunicados à Contratada com antecedência mínima de 10 (dez) dias consecutivos

**2.10.** A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

**2.10.1.** Havendo divergência entre o código CATMAT e/ou a descrição do material do Sistema Compras Governamentais, com o apresentado neste ETP, prevalecerá o último, salvo disposição expressa do CRCPA.

**2.11.** O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum continuado.

**2.12. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela do item 2.1.1.**

**2.13.** A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

**2.14. O prazo de vigência do contrato é de 12 (meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.**

## **2.15. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

2.15.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

2.15.2. A disponibilidade mínima mensal da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, calculada com base na média de disponibilidade de todos os serviços que compõe a solução, deverá ser de 99,9% (noventa e nove, vírgula nove por cento) do tempo contratado. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação.

2.15.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço, não sendo consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do Contratante.

2.15.4. O percentual de disponibilidade para cada serviço (D) da solução deverá ser calculado da seguinte forma:

$$D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100$$

onde:

D= Percentual de disponibilidade do serviço

Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o mês de faturamento (30 dias).

Tm = Tempo Total Mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento.

Para o cálculo do índice de disponibilidade, o “Tempo Total Mensal” será calculado a partir do total de dias da prestação do serviço vezes 1440 (um mil quatrocentos e quarenta) minutos.

2.15.5. O percentual de disponibilidade da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa (Ds) será a média aritmética do percentual de disponibilidade dos serviços que compõem a solução.

2.15.6. Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade mensais da solução que estejam abaixo de 9,9% (noventa e nove, vírgula nove por cento) do tempo contratado, os somatórios dos tempos de inoperância, dentro do período de faturamento, serão descontados dos custos mensais da solução, tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Dc=Cm-(Cm*Ds)$$

onde:

Dc= Valor do desconto

Ds= Percentual de disponibilidade da solução

Cm= Custo mensal do serviço

2.15.7. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

2.15.7.1. Percentual de disponibilidade inferior a 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), até 99% (noventa e nove por cento) ensejará glosa de 3% (três por cento) do custo mensal do serviço;

2.15.7.2. Percentual de disponibilidade inferior a 99% (noventa e nove por cento), até 95% (noventa e cinco por cento), ensejará glosa de 5% (cinco por cento) do custo mensal do serviço;

2.15.7.3. Percentual de disponibilidade inferior a 95% (noventa e cinco por cento), ensejará glosa de 10% (dez por cento) do custo mensal do serviço.

2.15.8. A Contratada deverá possuir e disponibilizar monitoração em tempo real do serviço fornecido para o Contratante, e disponibilizar, através de seu portal de acompanhamento dos serviços, desta forma o Contratante poderá monitorar a disponibilidade do serviço e gerar um relatório mensal de disponibilidade.

2.15.9. Caso seja constatado, através de análise mensal de disponibilidade, que a disponibilidade contratada não foi alcançada, o gestor do contrato enviará o relatório de disponibilidade para a Contratada para no prazo de 5 (cinco) dias corridos apresentar sua defesa ou concordância. Caso o desconto não possa ser efetuado na fatura do mês de ocorrência da indisponibilidade, o valor será descontado na fatura do mês subsequente.

## **2.16. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DOS SERVIÇOS**

2.16.1. A disponibilização do serviço e acesso para uso da solução do e-mail institucional e da hospedagem do site institucional, deverá ocorrer no prazo máximo de 3 (três) dias, contados da assinatura do contrato.

2.16.2. Após a assinatura do contrato a empresa deverá executar a instalação, configuração com todo o detalhamento técnico descrita neste TR do item 2.1.1, fazer a migração de informações e demais atividades necessárias à implantação dos módulos do Sistema Integrado deste Regional.

2.16.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 02 (dois) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

2.16.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 03 (três) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

2.16.5. Desenvolver todas as atividades constantes no presente edital, bem como seguir as especificações funcionais do mesmo;

2.16.6. Tratar como confidenciais informações e dados contidos nos sistemas da Administração, guardando total sigilo perante terceiros;

2.16.7. Caso houver rescisão do contrato, fornecer backup e a senha de acesso completo ao banco de dados; Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;

2.16.8. Efetuar garantia de atualização legal, atualização tecnológica e suporte técnico pelo período de

vigência contratual.

2.16.9. A execução dos serviços será iniciada no dia 14/12/2022, após a assinatura do contrato.

## **2.17. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

2.17.1. O recebimento provisório do serviço de migração de dados, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato da migração dos dados.

2.17.2. Ocorrendo problemas na migração de dados, se contratado, a Contratada tem até 5 (cinco) dias para resolução do problema.

2.17.3. O recebimento definitivo será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e testes de conformidade do objeto, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

2.17.4. Durante o período de testes deverão ser superados todos os possíveis problemas detectados. Caso não haja nenhuma reclamação do Contratante à Contratada quanto à normalidade do objeto em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado.

2.17.5. O recebimento provisório do serviço de treinamento, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato do treinamento.

2.17.6. O recebimento definitivo do serviço de treinamento será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e entrega dos certificados de conclusão para todos os participantes, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

## **2.18. MANUAIS/ TUTORIAIS (Caso necessário)**

2.18.1. Apresentar, quando da entrega do objeto, os manuais básicos de instruções de uso e de recursos e operação dos equipamentos, escritos em língua portuguesa;

2.18.2. Todos os sistemas ou acessos, deverão ser entregues com os respectivos manuais e ou tutoriais de operação com todas as especificações que possibilitem seu uso pelos funcionários do CRCPA.

## **3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

### **3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

3.1.1. O Conselho Regional de Contabilidade do Pará, autarquia federal criada pelo Decreto-Lei nº 9.295, de 27.05.1946, tem como atribuição intrínseca o registro, fiscalização e desenvolvimento profissional da profissão do contabilista, e se submete ao Conselho Federal de Contabilidade.

3.1.2. A fim de desenvolver as atividades diárias do CRCPA com eficiência e agilidade a contratação do presente objeto, visa a continuação serviço hospedagem dos serviços online, através da contratação de uma empresa especializada com estrutura de Datacenter na parte de armazenamento de dados, que garanta a segurança e que englobe a Integridade, Confidencialidade e Disponibilidade, uma internet com alto desempenho e sala cofre para o CRCPA, pois o contrato atual finda no dia 13/12/2022.

3.1.3. Este serviço, é de fundamental importância para os serviços finalísticos deste Regional, esta contratação tem como finalidade a instalação do sistema integrado e banco de dados que disponibiliza o acesso aos Serviços Online na web como a Emissão Certidão de Regularidade, Emissão de Boletos para Pagamento de débitos, Consulta a Situação Cadastral, Solicitação de Secundário para Exercer a Profissão em outra jurisdição, Fiscalização Eletrônica, SPER, Sistema do APP, entre outros serviços que hoje se tornaram essências a classe Contábil e ao público interno e externo.

3.1.4. O Departamento de Tecnologia da Informação (TI) deste Regional, não possui uma infraestrutura física, lógica e com pessoal para atender este serviço com esta demanda, pois sendo assim, torna-se necessário este serviço com infraestrutura especializada para atender este objeto.

3.1.5. O contrato de Aluguel deste Datacenter irá encerrar em 13 de dezembro de 2022, e este fato cria a

necessidade mais do que prioritária, da realização do novo processo de aquisição para este serviço. Caso não seja contratado, todos os serviços online serão interrompidos e os públicos internos e externos ficarão prejudicados, pois hoje, o Regional depende deste serviço. Esse cenário contempla o fato de que Serviços Online exerce papel preponderante para que esta autarquia consiga satisfazer com efetividade, sua missão institucional fornecendo diversos serviços, dentre eles: informações, em todos os seus setores, consultas de processos, emissão de certidões e outros documentos, acessos ao sistema institucional e outras serviços on-line que este Regional adota há mais de 10 anos.

3.1.6. Dessa forma, esta contratação visa garantir que esta entidade utilize de recursos tecnológicos necessários que favoreçam com a continuidade de propagação da informação e com o aperfeiçoamento dos serviços dispensados de informação à sociedade e aos profissionais da classe contábil.

3.1.7. Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2022-2023 deste Conselho Regional de Contabilidade do Pará.

3.1.8. Considerando os objetivos estratégicos e as necessidades corporativas do Conselho Regional de Contabilidade do Pará, bem como o seu alinhamento ao PDTI e ao Plano Anual de Contratações, a aquisição de softwares arquitetônicos e técnicos para o CFC tem como objetivo atender às necessidades de manutenção predial e se alinha à Resolução CFC 1.543/2018, que aprova o planejamento estratégico do Sistema CFC/CRCs para 2018/2027, em seu objetivo n.º 15 "Assegurar adequada infraestrutura e suporte logístico às necessidades do Sistema CFC/CRC's".

3.1.9. Portanto, é necessário frisar que, tão importante quanto efetuar a presente contratação, é garantir que a mesma atenda aos melhores critérios técnicos sinalizados pelo mercado de Tecnologia da Informação, respeitando os princípios da economicidade, eficiência e eficácia de grande relevância para as ações governamentais, ao mesmo tempo em que subsidia a disponibilidade dos serviços de TI.

## 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
5002	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
12	AMPLIAR E INTEGRAR O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA CFC/CRCs

ALINHAMENTO AO PDTI Biênio 2022/2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
19	Fazer processo para contratar empresa que ofereça Sistema de e-mail, hospedagem do site que atenda a LGPD e Serviço de Envio de E-mail marketing.	19	Novo Processo para aquisição novo Sistema de e-mail, hospedagem do site do CRCPA e Serviço de Envio de E-mail marketing.

Aprovado pela Resolução CRCPA nº 460/2022 de fevereiro de 2022.

ALINHAMENTO AO PAC - 2022	
Item	Descrição
35	Aluguel de DATACENTER p/ hospedagem do serviço de Decore Eletrônica e Sistema de Fiscalização..

Aprovada pela Portaria CRCPA nº219/2021.

## 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Registro do quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da solução a ser contratada está descrita no item 2.1.1 do TR, de forma detalhada, motivada e justificada. Quanto a forma de cálculo

referente a tabela abaixo, foi feita com base no (CONTRATO Nº: 32/2020 disposto no portal da transparência do CRCPA que ainda é compatível a realidade do Regional), mas sendo incluídos outros requisitos, conforme quadro abaixo.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Contratação de Empresa especializada na locação de um Servidor Dedicado (Data Center) para o CRCPA.	27057/27049	Mês	1

3.3.2. Para o levantamento do quantitativo, levou-se o atual serviço, contratado pelo CRCPA.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. O parcelamento da solução não é viável, tendo em vista que, o contrato dispõe de apenas um item e não é viável o parcelamento deste para a execução do contrato, nesse sentido, a padronização do serviço contratados é imprescindível, pois assim, evita-se que o domínio [crcpa.org.br](http://crcpa.org.br) com duas empresas, melhorando o gerenciamento deste.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Dentre os resultados, espera-se:

3.5.2. Sustentação e continuidade dos sistemas de informação implantados no CRCPA;

3.5.3. Flexibilidade, agilidade e escalabilidade;

3.5.4. Agilidade na implantação de novas soluções de TI;

3.5.5. Foco nas atividades finalísticas do negócio;

3.5.6. Uso mais inteligente da equipe de TI;

3.5.7. Redução de custos com a escolha da proposta mais vantajosa para a administração;

3.5.8. Espera-se, também, que os serviços a serem suportados pelos serviços de gerenciamento de ambiente de TI permitam proporcionar a capacidade do CRCPA em disponibilizar aplicações e informações relevantes, com segurança e qualidade, segundo os objetivos estratégicos listados no Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs (2018-2027) e na versão 1.1 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) d CRCPA, biênio 2022-2023.

3.5.9. Espera-se que o serviço contratado atenda de forma efetiva ao objetivo desta contratação na sua integralidade.

## 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A contratação deverá obedecer a quantidade e às definições do subitem 2 à 2.18 deste Termo de Referência.

### 4.2. Serviços contínuos de suporte e manutenção

4.2.1. O serviço de suporte técnico remoto destina-se à correção de problemas da solução implementada e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da mesma.

4.2.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Contratante, mediante abertura de chamado junto à Contratada, via chamada telefônica local ou 0800, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em 24x7x365.

4.2.3. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

4.2.3.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços;

4.2.3.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;

4.2.3.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

4.2.4. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

4.2.5. A Contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

4.2.6. Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

4.2.6.1. Número do chamado;

4.2.6.2. Categoria de prioridade;

4.2.6.3. Descrição do problema e da solução;

4.2.6.4. Procedimentos realizados;

4.2.6.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado;

4.2.6.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços;

4.2.6.7. Identificação do técnico da empresa.

4.2.7. Será considerado, para efeitos do nível de serviço exigido, prazo de solução definitiva, como: o tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe técnica do Contratante à Contratada, e a efetiva recolocação dos serviços em seu pleno estado de funcionamento.

4.2.8. Os prazos para atendimento remoto e solução definitiva dos chamados deverão ser:

4.2.8.1. PRIORIDADE BAIXA - 24 (vinte e quatro) horas;

4.2.8.2. PRIORIDADE NORMAL - 6 (seis) horas;

4.2.8.3. PRIORIDADE ALTA - 4 (quatro) horas corridas.

4.2.9. Serão aplicadas, no caso do não cumprimento dos prazos acima, as seguintes multas:

4.2.9.1. 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade ALTA;

4.2.9.2. 0,4% (quatro décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade NORMAL;

4.2.9.3. 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por dia extrapolado na entrega da solução do chamado de prioridade BAIXA.

### **4.3. Requisitos de Capacitação (Se houver necessidade)**

4.3.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do Contratante possa administrar, operar a solução e treinar os usuários na solução contratada e deverão atender os seguintes requisitos.

4.3.1.1. O treinamento deverá ser realizado por meio de turma presencial nas dependências do Contratante;

4.3.1.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 30 (trinta) horas, deve abordar as informações necessárias à gerência, administração, auditoria, operação básica, intermediária e avançada da solução e principais solicitações de suporte;

4.3.1.3. O conteúdo do treinamento deverá ser aprovado pela área técnica do Contratante previamente à sua execução;

4.3.1.4. Cada turma deverá contemplar a participação de até 4 (quatro) participantes do Contratante;

4.3.1.5. A Contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, material impresso ou em meio digital, atualizado e de primeiro uso, em português do Brasil;

4.3.1.6. Deverão ser disponibilizados certificados de conclusão para todos os participantes, com nome da

instituição, nome do curso, nome do participante treinado, data de início, data de término e quantidade de horas;

4.3.1.7. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica do Contratante e comunicados à Contratada com antecedência mínima de 10 (dez) dias consecutivos .

#### **4.4. Requisitos Legais**

4.4.1. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.

4.4.2. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal e faz exigência contratual de comprovação da origem dos bens importados oferecidos pelos licitantes e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.

4.4.3. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.

4.4.4. Instrução Normativa Nº 1, de 4 de abril de 2019;

4.4.5. Portaria SLTI/MP nº 20, de 14 de junho de 2016, que dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e funcional.

4.4.6. Orientação Técnica nº 01 TI Controle, de 2010, que dispõe sobre boas práticas para a estimativa de preços na contratação de bens e serviços de TI.

4.4.7. Norma complementar nº 11/IN 01/DSIC/GSIPR, que estabelece as diretrizes para avaliação de conformidade nos aspectos relativos à Segurança da Informação e Comunicação (SIC), nos órgãos da Administração Pública Federal.

4.4.8. Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do SISP.

4.4.9. Resolução CRCPA n.º 456/2021, que aprovou o orçamento do CRCPA para o exercício de 2022.

4.4.10. Projeto 5022 do CFC, de apoio financeiro aos Conselhos Regionais de Contabilidade para atualização e ampliação do parque de informática.

4.4.11. Plano Anual de Contratações de 2022 aprovado pela Portaria CRCPA n.º 0219/2021 de 30 de dezembro de 2021.

4.4.12. Resolução CRCPA nº 460/2022 de fevereiro de 2022 que aprovou o PDTI biênio 2022/2023.

4.4.13. Lei Geral de Licitações nº8666/93.

#### **4.5. O MODELO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO E CRITÉRIO DE MEDIÇÃO:**

4.5.1 A fixação das rotinas de execução, com a definição de processos e procedimentos de fornecimento da solução de TI, envolvendo:

4.5.2. Os prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços e locais de entrega, quando aplicáveis está descrito no item 4.6 deste TR;

4.5.3. A documentação mínima exigida, observando modelos adotados pela contratante, padrões de qualidade e completude das informações, relatórios de execução de serviço e/ou fornecimento, controles por parte da contratada, ocorrências, etc. a empresa deverá fornecer no decorrer do contrato, como apresentar relatório de cada visita técnica e suas atividades e local de onde o equipamento está lotado e a descrição do problema e como foi resolvido;

- 4.5.4. Os papéis e responsabilidades, por parte da contratante e da contratada, estão descritos nos itens 4.6, 6.3 e 5.
- 4.5.5. Quanto à quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos, para comparação e controle está constando no item 2.1.1.
- 4.5.6. A definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a Administração, adotando-se preferencialmente as Ordens de Serviço ou Fornecimento de Bens consta no item 6.3.
- 4.5.7. A elaboração dos seguintes modelos de documentos, em se tratando de contratações de serviços de TIC:
- 4.5.7.1. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada; e
  - 4.5.7.2. Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação.
- 4.5.8. O contrato resultante deste processo licitatório será gerido e fiscalizado por um fiscal de contratos, a ser definido pelo Ordenador de Despesas.
- 4.5.9. Será emitida uma Nota de Empenho com a quantidade a ser executada.
- 4.5.10. Toda e qualquer demanda entre a empresa vencedora, e vice e versa, deverá ser formalizada através do fiscal de contratos, e questões relativas à execução do contrato deverá ser feita através de ofício.
- 4.5.11. A definição dos serviços a serem contratados serão de conforme a tabela constante nos itens 2.1.1 deste Termo de Referência. Os serviços deverão ser realizados de acordo com o previsto na referida tabela, bem como nos quantitativos estabelecidos na Nota de Empenho. Após o ateste da realização do serviço, pelo Fiscal do Contrato, será realizada a liquidação da Nota de Empenho, após o que será realizada a ordem bancária de pagamento.
- 4.5.12. Caso a realização do serviço não seja atestada pelo Fiscal de Contrato, caberá a empresa contratada verificar e sanar os óbices colocados pelo Fiscal, que, após nova verificação, atestará a realização do serviço.
- 4.5.13. Para que o serviço possa ser atestado como realizado, deverão ser observados os seguintes critérios:
- 4.5.13.1. Os quantitativos e especificações do serviço entregue devem estar de acordo com o solicitado pelo fiscal de contrato e disposto no item 2.1 deste Termo de Referência;
  - 4.5.13.2. Caso seja percebido qualquer óbice referente a perfeita execução do item acima, o responsável pelo recebimento deve informar de imediato ao responsável pela entrega e ao fiscal de contrato.
- 4.5.14. Caso houver rescisão do contrato, fornecer backup e a senha de acesso completo ao banco de dados;
- 4.5.15. Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;
- 4.5.16. Efetuar garantia de atualização legal, atualização tecnológica e suporte técnico pelo período de vigência contratual.
- 4.5.17. A execução dos serviços será iniciada no dia 05/04/2022, após a assinatura do contrato.
- 4.5.18. Atender a LGPD (LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.) que está em voga que é obrigatório a todos os órgãos e empresas que detêm dados pessoais e baseado nos três pilares da segurança da informação que são Confidencialidade, integridade e disponibilidade que hoje é fundamental na tecnologia da informação através da contratação de uma empresa que disponibilize este serviço e atenda aos requisitos 2.1.

- 4.5.19. Maiores detalhamentos na execução do contrato constam no item 2.2.
- 4.5.20. O contrato resultante deste processo licitatório será gerido e fiscalizado por um fiscal de contratos, a ser definido pelo Ordenador de Despesas.
- 4.5.21. Será emitida uma Nota de Empenho com a quantidade a ser executada.
- 4.5.22. Toda e qualquer demanda entre a empresa vencedora, e vice e versa, deverá ser formalizada através do fiscal de contratos, e questões relativas à execução do contrato deverá ser feita através de ofício.
- 4.5.23. As definições dos serviços a serem contratados são conforme a tabela constante no item 1.2 deste Termo de Referência. Os serviços deverão ser realizados de acordo com o previsto na referida tabela, bem como nos quantitativos estabelecidos na Nota de Empenho. Após o ateste da realização do serviço, pelo Fiscal do Contrato, será realizada a liquidação da Nota de Empenho, após o que será realizada a ordem bancária de pagamento.
- 4.5.24. Caso a realização do serviço não seja atestada pelo Fiscal de Contrato, caberá a empresa contratada verificar e sanar os óbices colocados pelo Fiscal, que, após nova verificação, atestará a realização do serviço.
- 4.5.25. Para que o serviço possa ser atestado como realizado, deverão ser observados os seguintes critérios:
- 4.5.25.1. Os quantitativos e especificações do serviço entregue devem estar de acordo com o solicitado pelo fiscal de contrato e disposto no item 2.1 deste Termo de Referência;
  - 4.5.25.2. Caso seja percebido qualquer óbice referente a perfeita execução do item acima, o responsável pelo recebimento deve informar de imediato ao responsável pela entrega e ao fiscal de contrato.

## 4.6. Requisitos Temporais

4.6.1 As rotinas deverão seguir conforme descrita no item 4.5.

<b>4.6.1.1 Rotinas de Execução</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prazos</b></li> </ul> <p>O serviço de aluguel do datacenter deverá ser entregue e instalado em, no máximo 2 (dois) dias corridos, contado a partir da data de assinatura do contrato.</p> <p>a) Customização das configurações do sistema; b) Treinamento de equipe do CRCPA; (se necessário)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Horários</b></li> </ul> <p>Dia útil, das 8h00 às 12h e das 13h00 às 17h.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Locais de Entrega</b></li> </ul> <p>Conselho Regional de Contabilidade do Pará, situado à Rua Avertano Rocha, 392 – Campina – Belém/PA - CEP 66023-120.</p>
<b>Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle</b>
<i>Não se aplica – devido ao tipo de contratação</i>
<b>Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração</b>
<i>Está no item 6.3 e anexo A</i>
<b>Forma de Pagamento em Função dos Resultados</b>
<i>Item 7.6 e anexo</i>

## 4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em:

[https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)).

## **4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.8.1. O sistema instalado no equipamento contratado, deverão estar no idioma Português Brasileiro, atendendo as especificações técnicas do item 4.6.

4.8.2. A contratada deverá adotar as práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na IN SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4.8.3. A Contratação pretendida não possui considerável impacto ambiental, já que não há consumo de papel para envio de informações e aos profissionais da contabilidade vem diminuindo substancialmente, pois o serviço deste tipo de comunicação passa a ser digital.

4.8.4. A contratação visa reduzir o consumo de energia do Regional, visto que o serviço contratado fica em um local onde se concentra equipamentos já equipamentos com este escopo.

## **4.9. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E PRAZO DE GARANTIA**

4.9.1. A licitante deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades do CRCPA e dentro do escopo solicitado, contando com teleatendimento, via número telefônico específico. Os serviços da central de suporte deverão abranger abertura de chamados, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada.

4.9.2. O suporte técnico deverá ser disponibilizado aos usuários dos serviços de e-mail e hospedagem do site mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:

- a) telefone: 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano;
- b) internet para a realização de consultas e abertura de chamados: 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano;
- c) e-mail: para envio de solicitações e serviços: 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

## **4.10. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Não se aplica por se tratar de um processo de contratação de 1 objeto simples e sem alteração no escopo.

## **4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.11. Os requisitos deverão obedecer aos critérios que estão estabelecidos no item 4.4. e 4.5 do TR.

## **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1 Será de responsabilidade da Contratada, para garantir a celeridade e a qualidade da prestação dos serviços, manter à disposição do CRCPA os profissionais em quantidade suficiente e qualificados (com experiência e capacidade técnica) para cumprimento das atividades, de acordo com o disposto neste Termo de Referência.

## **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. A contratada deverá atender aos requisitos do item 4.12 e se responsabilizar e pelos técnicos envolvidos.

## **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho (No que couber)**

4.14.1. Na execução das demandas a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes,

procedimentos, padrões e modelos para as atividades de gestão e fiscalização de contratos e planejamento de contratações – dentre esses, destacadamente, a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS-MEC), a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-MEC) o Guia de Métricas do MEC e a Política de Gerenciamento de Configuração - disponível para acesso e download através do seguinte endereço eletrônico: <http://ramec.mec.gov.br/dti-diretoria-de-tecnologia-da-informacao/contratacao-fabrica-de-software>.

No que couber, quando não especificado de outra forma, o processo de trabalho é aquele descrito no Modelo de Execução para cada ITEM de serviço, conforme detalhado nos requisitos específicos no item 2.1 do TR. Também, no que couber, na execução dos serviços a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos seguintes padrões de GOVERNO:

- a) Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações;
- b) Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e suas atualizações, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e
- c) Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações. Ainda, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e do inc. IV do art. 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, as demandas que produzirem software/sistema que se substancie em serviço público digital devem ser integradas à Plataforma de Cidadania Digital.

#### **4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.15.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal, relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” Com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados. Deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf).

4.15.2. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços de forma presencial, bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO de responsabilidade e manutenção de sigilo. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

4.15.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

## **5 – RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1.1. É de responsabilidade do CRCPA o fornecimento de pontos de rede, energia elétrica, mobiliário e

espaço físico para a utilização dos computadores e notebook para ter acesso a ferramenta de E-mail para envio e recebimento, e ter acesso ao serviço de hospedagem conforme o objeto deste Edital;

5.1.2. Responsabilizar-se pela disponibilização da internet;

5.1.3. Disponibilizar técnico da T.I. para a instalação/atualização de drivers nos equipamentos dos usuários;

5.1.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.5. Permitir o acesso e a permanência dos profissionais técnicos da CONTRATADA em suas dependências, devidamente identificados e uniformizados para a execução de serviços correlatos ao objeto deste Edital, apenas;

5.1.6. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.7. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.8. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.1.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 7.6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

a) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

b) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

c) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TI;

d) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TI por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

f) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo caso necessário;

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. Prestar os serviços, o objeto deste Procedimento, de acordo com os prazos de entrega e de instalação dos equipamentos e assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- 5.2.1.1. Somente será considerado cumprido o prazo de instalação quando a ferramenta estiver em condições de atender às especificações de operação para as quais tenha sido contratado. Esta data deverá ser comunicada, por escrito, pela CONTRATADA ao CRCPA que a ratificará;
- 5.2.1.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência acompanhado da respectiva nota fiscal; Nota Explicativa: As indicações referentes ao objeto deverão ser aquelas exigidas no edital. A garantia da qualidade (ou prazo de validade) do objeto deve guardar conformidade com o prazo de garantia ou validade exigido no edital ou com aquele ofertado pelo licitante na proposta, se for o caso.
- 5.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto;
- 5.2.3. A empresa deverá garantir a correção de erros que forem detectados após a implantação sem ônus para o CRCPA;
- 5.2.4. Comunicar ao CRCPA, 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;
- 5.2.5. Todas e quaisquer ações a serem executadas nos equipamentos deverão ocorrer por conta da CONTRATADA, mediante prévio aviso ao CRCPA;
- 5.2.6. Cumprir, rigorosamente, os prazos estabelecidos no ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, item 1.3.6. do Termo de Referência, quanto ao tempo de solução dos chamados de ações e gestão de consumíveis;
- 5.2.7. Prestar todas as informações e esclarecimentos à CONTRATANTE, inclusive de ordem financeira, julgados necessários à boa execução do contrato;
- 5.2.8. Manter seus profissionais identificados com crachás e uniformes nas dependências do CRCPA, como também garantir que, durante a execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e de segurança;
- 5.2.9. Responder pelos danos, de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente ao CRCPA ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, inclusive prepostos e empregados, durante toda a execução do contrato;
- 5.2.10. Obedecer às normas internas do CRCPA, relativas à segurança, identificação, ao trânsito e permanência de pessoas em suas dependências;
- 5.2.11. Comunicar ao Departamento de Tecnologia da Informação do CRCPA, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.2.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CRCPA;
- 5.2.13. Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; Os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 5.2.14. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos em lei ou neste Termo de Referência, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
- 5.2.15. Aceitar, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais com os acréscimos ou supressões do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, durante a sua vigência (§ 1º do art. Da Lei nº 8.666/93);
- 5.2.16. Fornecer, na assinatura do contrato endereço de correspondência, telefone, e-mail e procedimentos para encaminhamento do Ofício por parte do CRCPA;

- 5.2.17. Manter seu endereço de correspondência e telefone atualizado durante toda a vigência do contrato;
- 5.2.18. Responder, em no máximo 48 horas corridas, quaisquer questionamentos realizados pelo CRCPA.
- 5.2.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 5.2.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 02 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TI durante a execução do contrato; e
- h) Executar o objeto do contrato em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- i) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- j) Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- k) Outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação, observando, no que couber, as “Ações de Responsabilidade da Contratada”, constantes no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade”. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

### **5.3. Subcontratação**

5.3.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

### **5.4. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

5.4.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1.1. Está descrita no item 4.5 do TR.

### **6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle (Caso necessário)**

6.2.1. A quantidade está especificada e detalhada no item 2.2 e seus subitens neste TR.

### **6.3. Mecanismos formais de comunicação**

6.3.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO (e/ou do LÍDER TÉCNICO do item de serviço) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO do Anexo A como recebida pela CONTRATADA.

6.3.2. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- d) Identificação do Gestor do Contrato;
- e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro-atividades a serem executadas, quando aplicável);
- f) Especificação quanto a prazos de execução;
- g) Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
- h) Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.3.3. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso.

6.3.4. As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de ORDEM DE SERVIÇO é apresentado no ANEXO A, sendo que, a critério do CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

6.3.5. A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.

6.3.6. É importante ressaltar que as Ordens Serviço emitidas serão mecanismos de avaliação para pagamento do serviço prestado pela CONTRATADA, sendo necessário cumprir, pois haverá um Instrumento de Medição de Resultado (IMR) - Anexo C, para esta avaliação. (Se necessário)

## **6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

## **6.5. Controle e Fiscalização da Execução**

6.5.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.5.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

6.5.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.5.4. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.5.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.5.6. Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.5.7. O fiscal do contrato deverá apresentar ao responsável ou preposto indicado pela Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se foro caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.5.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.5.9. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.5.10. O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.5.11. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.5.12. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, não ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Monitoramento da execução contratual**

#### **7.1.1. Da fiscalização do contrato**

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- a) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

#### **7.1.2 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

7.1.2.1. A gestão do contrato consiste no gerenciamento das atividades de fiscalização e gestão da execução contratual, visando garantir o cumprimento das cláusulas contratuais avençadas e a solução de quaisquer problemas relativos ao objeto da contratação.

7.1.2.2. Participam da gestão do contrato os funcionários do CRCPA, que serão designados por meio de Portaria específica, onde constará suas atribuições e responsabilidades:

7.1.2.2.1. Gestor do contrato: responsável por coordenar toda a execução do contrato, desde as atividades relacionadas à fiscalização técnica até ao acompanhamento da documentação pertinente para formalização dos procedimentos de pagamento, prorrogação, eventual aplicação de sanções, dentre outros, conforme estabelecido no inciso I, do art. 40 da IN SEGES 5/2017.

7.1.2.2.2. Fiscal Técnico: responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do contrato, aferindo se a prestação dos serviços está compatível com o exigido em ato convocatório para fins de pagamento, conforme estabelecido no inciso II, do art. 40 da IN SEGES 5/2017.

7.1.2.2.3. Fiscal Administrativo: responsável pelo acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, tais como as obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, além de tomar as providências tempestivas no caso de inadimplemento, conforme estabelecido no inciso III do art.40 da IN SEGES 5/2017. A execução dos serviços a serem executados terá acompanhamento dos empregados indicados pelo CRCPA, para atuarem como gestores e fiscais do contrato, os quais deverão observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento constando a medição, a avaliação do desempenho da Contratada e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o ateste e a efetivação do pagamento em conformidade com a Instrução Normativa MPDG nº 05/2017 e suas alterações.

7.1.2.3.A Contratada deverá manter o preposto como meio principal de comunicação entre a prestadora de serviços e o CRCPA, que designará os fiscais administrativo, técnico e o Gestor do Contrato.

7.1.2.4. Em observância ao disposto no § 2º, art. 44 da IN SEGES 5/2017, a comunicação entre o CRCPA e a contratada “deve ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.” A comunicação oficial entre o CRCPA e a Contratada se dará por intermédio do preposto e por meio de documentação escrita (ofício, circulares ou correio eletrônico institucional).

7.1.2.5. Deverão ocorrer reuniões periódicas para alinhamento dos serviços a serem prestados e debate acerca da qualidade dos serviços. Todos os entendimentos das reuniões deverão constar da ata de reunião a ser lavrada pelo fiscal do contrato e assinada por todos os participantes.

7.1.2.6. Durante a vigência do contrato o CRCPA adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) - Anexo C - de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG n.º 05/2017.

7.1.2.6.1. O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

7.1.2.6.2. A forma de medição do serviço e pagamento à Contratada será por Acordo de Níveis de Serviços. Os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços constam do Anexo C deste Termo de Referência.

7.1.2.6.3. Mensalmente, a fiscalização do contrato deverá verificar o nível de atendimento aos indicadores previstos no IMR.

7.1.2.7. Em caso de não cumprimento das metas estabelecidas, o fiscal efetuará as glosas na medição dos serviços, conforme demonstrativo Anexo E e o entregará à Contratada para emissão da Nota Fiscal, com os devidos descontos.

### 7.1.3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1.3.1. O cronograma de execução elaborado e aprovado pela Contratante, poderá após assinatura do contrato, sofrer alterações nos prazos estabelecidos abaixo.

ETA PA	DESCRIÇÃO DO CRONO- GRAMA DE EXECUÇÃO	MESES												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
1	Assinatura de contrato													X
2	Contratação de contas de e-mails institucionais e hospedagem do Site do CRCPA.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 7.2. Critérios de Aceitação dos Novos Módulos do Sistema

Não se aplica neste contrato, pois não terá desenvolvimento de sistemas.

## 7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção Para os Novos Módulos

Não se aplica neste contrato, pois não terá desenvolvimento de sistemas.

## 7.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos dos Novos Módulos

Não se aplica neste contrato, pois não terá desenvolvimento de sistemas.

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAE &lt;= 0</b> A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento

	Definitivo.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$\text{IAE} = \frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}$ <p>Onde:  <b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;  <b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.          A data de início será aquela contante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.          A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.  <b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.          Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.          Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador <b>IAE</b>:</p> <p>De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS;  <u>De 0,11 a 0,20 – Glosa de 0,2% sobre o valor da OS;</u>  <u>De 0,21 a 0,30 – Glosa de 0,3% sobre o valor da OS;</u>  <u>De 0,31 a 0,50 – Glosa de 0,4% sobre o valor da OS;</u>          De 0,51 a 1,00 – Glosa de 0,5% sobre o valor da OS;          Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 1% sobre o valor da OS e multa de 5% sobre o valor do Contrato.</p>

## 7.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.5.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 7.5.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.5.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.5.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.5.1.4. comportar-se de modo inidôneo;
- 7.5.1.5. cometer fraude fiscal;

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

- 7.5.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

7.5.3. Na hipótese da contratada não entregar o objeto contratado no prazo estabelecido, caracterizar-se-á atraso, e será aplicada multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

7.5.4. O contratante a partir do 10º (décimo) dia de atraso poderá recusar o objeto contratado, ocasião na

qual será cobrado a multa relativa à recusa e não mais diária por atraso, ante a inacumulabilidade da cobrança.

7.5.5. Em caso de recusa do objeto contratado aplicar-se-á multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação.

7.5.5.1 Entende-se configurada a recusa, além do descumprimento do prazo estabelecido no item 4.6 deste Termo e Referência, as hipóteses em que a contratada não apresentar situação regular conforme exigências contidas no edital, neste Termo de Referência e no contrato.

7.5.6. Caso a contratada não atenda aos demais prazos e obrigações constantes no edital, neste Termo de Referência e no instrumento contratual, aplicar-se-á multa de 0,2% (zero virgula dois por cento) por dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação.

7.5.7. A multa aplicada em razão de atraso injustificada não impede que a administração rescinda a contratação e aplique outras sanções prevista em lei.

#### 7.5.8 Multa por Rescisão.

7.5.8.1 Nas hipóteses unilateral, deve ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação.

7.5.8.2 Não deve haver cumulação entre a multa prevista neste artigo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor.

7.5.8.3 As multas descritas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados ou de garantia, quando houver, ou ainda cobradas administrativamente e, na impossibilidade, judicialmente.

7.5.9. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.5.9.1. impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.5.9.2. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 7.5.1 deste Termo de Referência.

7.5.10. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

7.5.11. As sanções e glosas do CRCPA previstas nos subitens definidas na tabela abaixo das ocorrências de 1 à 13 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.5.12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.5.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5.14. As sanções e glosas do CRCPA poderão ser utilizadas, devendo-se observar a definição clara e detalhada das sanções administrativas, considerando:

a) vinculação aos termos contratuais;

b) proporcionalidade das sanções previstas ao grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações;

- c) as situações em que advertências serão aplicadas;
- d) as situações em que as multas serão aplicadas, com seus percentuais correspondentes, que obedecerão a uma escala gradual para as sanções recorrentes;
- e) as situações em que o contrato será rescindido por parte da Administração devido ao não atendimento de termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas ou outros motivos;
- f) as situações em que a contratada terá suspensa a participação em licitações e impedimento para contratar com a Administração; e
- g) as situações em que a contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, conforme previsto em Lei.

7.5.15. Observar a Legislação que trata de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 2018) e proteção do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), no que couber.

Definição detalhada de sanções e glosas:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 5% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 15 dias úteis.

	horas úteis.	Após o limite de 2 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 0,2% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 0,3% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 0,4% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 0,5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
		Multa de 5% sobre o valor do Contrato e Glosa de 1% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.

7.5.16. Sobre proteção de dados pessoais, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” possui um anexo próprio em que são relacionadas às possíveis infrações que devem ser tratadas em caso de descumprimento de cláusulas contratuais sobre o tema, disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

## 7.6. Do Pagamento

7.6.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

**7.6.1.1 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.**

7.6.2 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

7.6.3. O CRCPA realizará o pagamento apenas do objeto entregue.

- 7.6.4. 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.6.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.6.5.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.6.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 7.6.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.6.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.6.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 7.6.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.6.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.6.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.6.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.6.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 7.6.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.6.14.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 7.6.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela

Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

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 compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preço da contratação será realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em PESQUISA DE PREÇOS realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 73, de 04 de setembro de 2020, e suas atualizações. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram será este TR e o item 7 do ETP.

### 8.2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

8.2.1. As despesas decorrentes do presente Contrato ocorrerão na conta do Orçamento Geral do CRCPA para o exercício de 2022, Projeto 5002 (Tecnologia da Informação), conta nº 6.3.1.3.02.01.037 – SERVIÇOS DE INTERNET.

## 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Na forma do art. 21 da Instrução Normativa nº 01/2019, a adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contêm a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

ORÇAMENTO DETALHADO				
<b>PROJETO: 5002 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>				
<b>CONTA CONTÁBIL- 6.3.1.3.02.01.026 - LOC. DE BENS MÓVEIS, MÁQUINAS E EQUIP</b>				
<b>PROGRAMA DO PLANO DE TRABALHO: 5 - SUPORTE E APOIO A ATIVIDADES FINIS</b>				
ITEM	CONTA	EXERCÍCIO	MENSAL ESTIMATIVA	ANUAL ESTIMATIVA
1	6.3.1.3.02.01.037	2022 (JAN-DEZ)	R\$760,72	R\$9.128,70
ESTIMATIVA CALCULADA EM: Contratação de contas de e-mails institucionais e hospedagem do Site do CRCPA definidos neste TR por mês, levando em consideração a pesquisa no mercado.				

## 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado à 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.1.1. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

10.1.2. O contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes a qualquer tempo, por qualquer motivo Superveniente, com no mínimo de antecedência de 30 (trinta) dias.

10.1.2. O CRCPA tem a necessidade de **Contratação de empresa especializada no serviço de contas de e-mails institucionais e hospedagem do Site do CRCPA, suporte e assistência Técnica**, uma vez que esta solução é necessária para o bom funcionamento das atividades e suas constantes atualizações e implementações tecnológicas.

10.1.3. A contratação tem caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratada mediante Licitação do tipo **dispensa licitação, com base no Inciso II, do Art. 24 da Lei nº 8.666/93**, e será realizada em lote único com o objetivo de permitir a compatibilidade e disponibilidade dos serviços ofertados para que possam funcionar de maneira íntegra e segura.

10.1.4. Esta contratação se enquadra na definição da **IN nº 05/2017, conforme preconiza o Art. 15** “*Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.*”.

10.1.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### 10.2 PRAZO PREVISTO PARA O INÍCIO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO OU ENTREGA DO OBJETO

10.2.1 Os serviços deverão iniciar após a assinatura do contrato e disponíveis para operacionalização 1 (um) dia.

### 10.3 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.3.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do Conselho Regional de Contabilidade do Pará à continuidade do contrato.

## 11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de reajustamento ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (art. 24, da IN 01/2019), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade:

$R = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

$I^0$  = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

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

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

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

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

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

11.8. O termo inicial do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

## 12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é empreitada por preço global, pois a **contratação e a execução do serviço é por preço certo e total**, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o **menor preço** para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante dispensa licitação, com base no Inciso II, do Art. 24 da Lei nº 8.666/93.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

### 12.2 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

#### 12.2.1 Qualificação Técnica:

12.2.1.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

12.2.1.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:.

12.2.1.1.1.1 Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na prestação dos serviços,

sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de 01 (um) ano ser ininterruptos, conforme Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

a) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

b) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

c) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

d) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

12.2.2 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

12.2.3. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

12.2.4 A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

12.2.5 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

12.2.6 Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

12.2.7 Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## **12.3 Critérios para seleção do fornecedor**

12.3.1 As exigências de qualificação técnica, habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade do objeto, conforme disciplinado neste Termo de Referência.

12.3.2. O critério de julgamento da proposta é o menor valor global.

## **13. Anexos**

### **13.1 ANEXO A MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

### **13.2 ANEXO B TERMO DE SIGILO**

### **13.3 ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

#### 13.4 ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

#### 13.5 ANEXO E - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

### 14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 249, de 30 de agosto de 2022.

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<p>_____ Luciano Coutinho Almeida Coord. do Setor de TI <b>Matrícula: 0019</b></p>	<p>_____ Newton da Silva Junior Analista de TI <b>Matrícula: 0029</b></p>	<p>_____ Lucineia Vasconcelos Teixeira <b>Assessora Técnica</b></p>
--	---	---

<p><b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b></p>
<p>_____ <i>Ailton Ramos Corrêa Júnior</i> <b>Vice-Presidente de Administração</b></p>

Belém, 30 de novembro de 2022.

A justificativa apresentada, específicos técnicas e quantitativas, contidas no presente instrumento, demonstram-se satisfatórias e suficientes para o atendimento às necessidades do CRCPA.

<p><b>Autoridade Competente</b></p>
<p>_____ <b>Ian Blois Pinheiro</b> <b>Presidente do CRCPA</b></p>

Belém, 30 de novembro de 2022.

### ANEXO A MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO						
1 – IDENTIFICAÇÃO						
<b>Ordem de Serviço</b>						
<b>Contrato Nº:</b>						
<b>Contratada:</b>						
<b>Data da Emissão:</b>		<b>Área Requisitante do Serviço:</b>				
Usuário Solicitante:						
E-mail:		Telefone:				
Solução de TI:						
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS						
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade/ Volume	Valor Total (R\$)	
<b>TOTAL</b>						
3 - INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES						
4 - CRONOGRAMA						
Item referente ao Produto/Serviço				Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
5 - ARTEFATOS / PRODUTOS						
Fornecidos			A serem gerados e/ou atualizados			

(\*) Modelo meramente exemplificativo

## ANEXO B TERMO DE SIGILO

1. INFORMAÇÕES SIGILOSAS 1.1. Para os propósitos deste Instrumento são "Informações Sigilosas" todos e quaisquer dados e informações verbais, digitais ou na forma escrita em meio físico referentes à estratégia, administração, processos e suas representações gráficas, ou atividades-fim do CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARÁ, doravante denominado CRCPA, incluindo dados e informações oriundos do relacionamento do CRCPA com seus empregados e colaboradores, com sua base de profissionais da contabilidade, atuais e em prospecção, que possam envolver suas estratégias, informações financeiras, pessoais, operacionais, econômicas, técnicas, jurídicas, planos comerciais, de marketing, de programação, bem como demais informações institucionais ou "know-how", que não são de conhecimento público, e que tenham sido, ou seja, direta ou indiretamente fornecidos, disponibilizados ou divulgados pelo CRCPA, seus empregados, fornecedores ou seus representantes legais em decorrência do Contrato nº \_\_\_\_\_.

1.2. O compromisso assumido neste Termo de Confidencialidade abrange todas as obrigações referentes a sigilo previstas no EDITAL

### 2. UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

2.1. O signatário reconhece que as informações a serem acessadas são vitais para o sucesso dos serviços e serão revestidas de sigilo e confidencialidade e sua divulgação ou uso indevido poderá acarretar em perdas e danos, de acordo com os preceitos legais aplicáveis à matéria. 2.2. Sem o consentimento prévio por escrito do CRCPA, o signatário não poderá reproduzir ou copiar, no todo ou em parte, em qualquer meio - físico ou digital - quaisquer Informações Sigilosas que direta ou indiretamente tenha tido acesso.

2.3. Sem o consentimento prévio por escrito do CRCPA, o signatário não revelará ou divulgará a terceiros, no todo ou em parte, quaisquer Informações Sigilosas que direta ou indiretamente tenha tido acesso.

2.4. A qualquer tempo, poderá ocorrer a suspensão do fornecimento das Informações Sigilosas, bem como o acesso às mesmas, por iniciativa do CRCPA, sendo certo que tal suspensão não afetará as obrigações aqui previstas.

### 3. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SIGILOSA EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL

3.1. Se o signatário for legalmente obrigado a revelar, no todo ou em parte, as Informações Sigilosa por qualquer juízo ou autoridade governamental competente, deverá enviar prontamente ao CRCPA aviso por escrito com prazo suficiente para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

### 4. PRAZO DE VALIDADE

4.1. Este compromisso tem natureza irrevogável e irretroatável e vigorará por prazo indeterminado.

### 5. RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

5.1 Este instrumento não cria vínculo de relação trabalhista com o CRCPA nem outro relacionamento de qualquer espécie.

### 6. FORO

6.1. Este documento será regido e interpretado pelas Leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o foro da Justiça Federal do Distrito Federal, para dirimir os litígios, controvérsias e disputas relacionadas ou decorrentes do presente Termo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Local] \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome:

RG:

CPF:

Observação: Emitir em papel que identifique a licitante

## ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado define os índices a serem atingidos para o cumprimento do conjunto de compromissos acordados entre Contratante e a Contratada.
2. Tais índices serão medidos e aplicados aos serviços contratados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará e prestados pela Contratada.
3. Mensalmente os dados do IMR deverão ser apresentados ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará, incluindo informações sobre ações e necessidades para a correção de desvios, visando atingir, manter e melhorar os níveis desejados. A abrangência e o nível de detalhamento dos demonstrativos serão definidos conforme as necessidades identificadas pela CONTRATADA, podendo sofrer alterações ao longo do tempo, as quais serão encaminhadas ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará via os processos de Gerenciamento do Instrumento de Medição de Resultado e de Mudanças do mesmo. Para a medição dos índices de nível de resultados, serão considerados os seguintes conceitos:
4. Atendimento local/remoto: Atendimentos realizados nas dependências do Conselho Federal de Contabilidade pela equipe da CONTRATADA;
5. Horário padrão de atendimento: O atendimento padrão será realizado 05 (cinco) dias por semana, 8 (oito) horas por dia (horário de expediente do CRCPA), durante todo o ano.
6. Instrumento regulado pela Instrução Normativa SEGES-MP nº 05, de maio de 2017, que cria parâmetros para a efetivação de pagamento por resultados, possibilitando à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviços pactuado no instrumento, visando, em última análise, à obtenção dos melhores resultados e da máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços, contribuindo para evitar contratações infrutíferas e o dispêndio irregular de recursos públicos. O IMR aplicado ao atual Termo de Referência se dá nos seguintes termos: Os seguintes níveis de IMR devem ser atendidos:

INDICADOR 1	
Prazo para atendimento às solicitações demandadas à CONTRATADA	
Item	Descrição
<b>Finalidade:</b>	Garantir os padrões de atendimento às solicitações do Conselho Regional de Contabilidade do Pará
<b>Meta a cumprir:</b>	99% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
<b>Instrumento de medição:</b>	Abertura e fechamento de chamado.
<b>Forma de acompanhamento:</b>	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal - 24 x 7
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	HP= Quantidade de horas de previstas de um serviço em um determinado período de tempo T. HE = Quantidade total de horas executadas de um determinado período de tempo T. R = HE-HP
<b>Início de Vigência:</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento:</b>	Situação Readequação valor de Ordem de Serviço ou pendência; X <= 8 horas 100% do valor da OS X > 8 h e X <= 12 h 95% do valor da OS X > 12 h e X <= 16 h 90% do valor da OS X > 16 h e X <= 20 h 85% do valor da OS X > 20 h x <= 24h 80 % do valor da OS
<b>Sanções</b>	Se X > 24 e X <= 28h, multa de 1% sobre a fatura do período. Se X > 28h e X <= 32h, multa de 2% sobre a fatura do período. Se X > 32h, multa de 3% sobre a fatura do período + direito de rescisão contratual pela Contratante.
<b>Observações</b>	Não serão aplicadas glosas durante os primeiros 90 dias após a implantação do serviço, por se tratar de período de adaptação contratual. Nos três primeiros meses do contrato, as Glosas, caso existam, poderão ser convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática

<b>INDICADOR 2</b>	
Prazo para atendimento às solicitações ERROS de Sistema	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade:</b>	Garantir os padrões de qualidade dos sistemas utilizados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará
<b>Meta a cumprir:</b>	99,4% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
<b>Instrumento de medição:</b>	Abertura e fechamento de chamado.
<b>Forma de acompanhamento:</b>	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
<b>Periodicidade:</b>	Mensal - 24 x 7
<b>Mecanismo de Cálculo:</b>	HP= Quantidade de horas de previstas de um serviço em um determinado período de tempo T. HE = Quantidade total de horas executadas de um determinado período de tempo T. R = HE-HP
<b>Início de Vigência:</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento:</b>	Situação Readequação de valor do licenciamento mensal; X <= 4 horas 100% do valor do licenciamento mensal; X > 4 h e X <= 12 h 95% do valor do licenciamento mensal; X > 12 h e X <= 16 h 90% valor do licenciamento mensal; X > 16 h e X <= 20 h 85% valor do licenciamento mensal; X > 20 h x <= 24h 80 % do valor do licenciamento mensal;
<b>Sanções</b>	Se X > 24 e X <= 28h, multa de 1% sobre a fatura do período. Se X > 28h e X <= 32h, multa de 2% sobre a fatura do período. Se X > 32h, multa de 3% sobre a fatura do período + direito de rescisão contratual pela Contratante.
<b>Observações</b>	Não serão aplicadas glosas durante os primeiros 90 dias após a implantação do serviço, por se tratar de período de adaptação contratual. Nos três primeiros meses do contrato, as Glosas, caso existam, poderão ser convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática.

O Conselho Regional de Contabilidade do Pará entende que haverá uma fase inicial de transição e adequação dos processos de atendimento por parte da Contratada. Sendo assim, os níveis de serviço do (IMR) não serão exigidos contratualmente durante os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias de duração do contrato. Os índices deverão ser apurados e apresentados ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará no entanto a Contratada não estará sujeita a penalidades pelo seu descumprimento durante este período.

8. Ressalta-se ainda que a Contratada não poderá ser penalizada (multada) em mais de 30% (trinta por cento) do valor de sua fatura mensal em qualquer mês, por descumprimento dos níveis de serviço acordados. Todavia, o Conselho Federal de Contabilidade resguarda o direito de cancelar o contrato unilateralmente caso os índices não sejam atingidos por 03 (três) meses consecutivos.



