



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 14/2022

Contratação de empresa especializada Serviço de envio de e-mail e marketing para o CRCPA.

Belém, 06 de maio de 2022
Conselho Regional de Contabilidade do Pará

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
18/03/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Luciano
06/05/2022	2.0	Alteração conforme parecer do CCI	Luciano

Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO	5
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI	5
2.1 Bens e serviços que compõem a solução	5
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	8
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação.....	8
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	9
3.3. Estimativa da demanda	9
3.4. Parcelamento da Solução de TIC	10
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	10
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	10
4.1. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade:	10
4.2. Serviços contínuos de suporte e manutenção.....	12
4.2. Requisitos de Capacitação	13
4.3. Requisitos Legais	13
4.4. Requisitos de Manutenção (Não se aplica)	13
4.6. Requisitos Temporais	15
4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade.....	16
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	16
4.8. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E PRAZO DE GARANTIA	16
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação	16
Não se aplica por se tratar de um processo de contratação de 1 objeto simples e sem alteração no escopo.....	16
4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção.....	17
4.12. Requisitos de Experiência Profissional.....	17
4.13. Requisitos de Formação da Equipe	17
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	17
4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade	18
5 – RESPONSABILIDADES	18
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	18
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	19
5.2. Subcontratação	23
5.2. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA.....	23
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	27
7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção Para os Novos Módulos	27
7.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos dos Novos Módulos	27
7.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	28
7.6. Do Pagamento	31
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	32
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	33
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	33
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)	34
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	35
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação	35
12.2 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.....	35
12.4 Critérios para seleção do fornecedor.....	36
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 em serviço de sistema informatizado de envio de e-mail marketing com IP dedicado, visto que o contrato irá vencer em 18/03/22.

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 do presente termo, visa continuação do serviço de e-mail marketing que está findando, que este CRCPA utiliza com o envio de e-mails com informações de notícias da gestão, comunicações de cursos e eventos ministrados pelo setor de Desenvolvimento Profissional, informações de cobrança, bem como informações técnicas e avisos de interesse do Órgão, serviço este indispensável com a finalidade de divulgação para a classe contábil.

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

Com a contratação espera-se aprimorar cada vez mais o serviço e manter os profissionais da contabilidade atualizadas com informações contábeis pertinentes com divulgações de eventos, normas técnicas, resoluções, e demais tipos de informações em massa. Graças a estes procedimentos adotados pelo CRCPA os gastos com correios diminuíram substancialmente e acelerando a entrega destas informações aos profissionais em tempo real e necessárias através do envios de e-mails e comunicados via e-mail.

Portanto, como forma de garantir mais este meio de divulgação deste Conselho ainda mais em tempo de distanciamento devido a pandemia da Covid, faz-se necessário iniciar procedimento administrativo para contratação de Empresa especializada de serviço de sistema informatizado de envio de e-mail marketing com IP dedicado, além de fomentar a utilização de sistema eletrônico como substrato serviços administrativos.

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

A estimativa de envio mensal, foi mensurada com base nos 3 (três) últimos contratos que são de 20 envios, sendo de três a quatro mensagens por semana, sendo necessário a contratação de uma ferramenta de e-mail marketing para enviar 200.000 (duzentos mil) e-mails por mês com 5 (cinco) IP's dedicados para identificar o remetente, onde já estão inclusos a estimativa para mensagens excedente. É necessário a contratação de uma nova empresa tendo em vista a finalização do contrato, objeto este que se tornou essencial para comunicação e divulgação com os profissionais da contabilidade.

A estimativa do quantitativo dos itens do quadro acima e com base no contrato atual (**CONTRATO Nº: 09/2021 que ainda é compatível e está** disposto no portal da transparência do CRCPA), painel de preço e contatos com empresas da área.

ID	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE ENVIOS MENSAIS
1	Contratação da empresa para prestação de envio 200.000 (duzentos mil) de mensagens por mês e 5 cinco IP's dedicados para identificação do CRCPA, suporte e assistência Técnica.	24988	Mês	200.000 contatos

Descrição do Sistema.

2.1.1 Descrição do Equipamento

Item 1	Especificação Técnica
2.1.2	Contratação da empresa para prestação de envio 200.000 (duzentos mil) de mensagens por mês e 5 cinco IP's dedicados para identificação do CRCPA, suporte e assistência Técnica, em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste edital.
2.1.2	Características
2.1.3	Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software nas instalações do CRC.
2.1.4	O pacote de mensagens deverá considerar a quantidade mensal de 200.000 (duzentos mil) mensagens;
2.1.5	O aplicativo de gerenciamento do E-Mail Marketing deverá estar garantido no que tange a desempenho e disponibilidade para os usuários, mesmo nos momentos de pico nos disparos de mensagens.
2.1.6	O contratado deverá operar o serviço observando as boas práticas do E-mail Marketing e as políticas anti-spam;
2.1.7	As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados, automaticamente, pela contratada, no conteúdo da mensagem gerada pelo CRC, contendo identificação da contratada ou da solução tecnológica utilizada; Com exceção ao abaixo descrito: No início: "Se não consegue ver esta mensagem, clique aqui", que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado. No final: Link de remoção cadastral. O cliente poderá a qualquer momento clicar nesta opção e seu e-mail será considerado como inativo na ferramenta.
2.1.8	O ambiente de e-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança: Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 12 (doze) meses após a data da sua geração, dentro do contrato; Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, listas de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, para serem usados para recuperação do ambiente em caso de desastre; O Serviço de Mail Marketing deverá ser contínuo e disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por semana, com SLA mensal superior a 99,5%;
2.1.9	Requisitos funcionais e operacionais mínimos para o serviço: a. Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários; b. Funcionalidades para criação do Cadastro e-mails através de importação de dados (Upload de arquivo .TXT, .CSV ou .XLS); c. Possibilidade de envio de mensagens com até 200 Kbytes; d. Editor de mensagens para criação direta das mensagens com formatação e inserção de imagens e links; e. Possibilidade de segmentação de contatos por abertura/não abertura, clique/não clique de uma ou diversas campanhas enviados em períodos a serem determinados; f. Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL; g. Recursos para personalização das mensagens baseada em dados constantes na Lista

	<p>de Destinatários, como por exemplo, o nome do destinatário;</p> <p>h. Funcionalidades para criação e atualização das Listas de Destinatários;</p> <p>i. Agendamento de disparos de campanhas por data e horário;</p> <p>j. Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inativação automática de endereços por falhas de origem permanente “Hard bounce”. Ex.: o domínio de e-mail do cadastro é inexistente. ✓ Agrupamento de endereços, cujos e-mails não foram recebidos por falhas consideradas como não permanentes “Soft bounce”. Ex.: cadastros cujo servidor de e-mails estava com muitas conexões e não recebeu o e-mail, ou cadastros com caixa de e-mails cheia. ✓ Caso o número seguido de não entregas (por soft bounces) de um mesmo cadastro ultrapassar o número máximo de soft bounces permitidos, o cadastro será configurado como inativo (por motivo de soft bounce) e não receberá mais e-mails de novas ações disparadas. <p>k. Inativação automática dos endereços que solicitaram a retirada do cadastro de emails (Opt-Out).</p> <p>l. Exportação do Cadastro dos e-mails inválidos (agrupados por “Hard bounce” e “Soft bounce”, bem como dos endereços que solicitaram o descadastramento do envio de e-mails (opt-out);</p> <p>m. Criação e gerenciamento de motivos de remoção;</p> <p>n. Relatórios de opt-out detalhado com o motivo de remoção, quando utilizado;</p> <p>o. Reenvio de Campanhas;</p> <p>p. Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de e-mail marketing original;</p> <p>q. Envio automático de e-mail para aniversariantes com informações pré-definidas e sistema conforme o item B de importação de listagem, adicionando os campos de nome e data de aniversário;</p>
2.1.10	<p>Relatório para controle da métrica de envio:</p> <p>a. Estatísticas de envio, entrega, abertura, cliques e erros temporários ou permanentes de entrega;</p> <p>b. Estatísticas por pedido de remoção e seus respectivos motivos;</p> <p>c. Estatísticas por queixas de spam;</p> <p>d. Estatísticas por domínio;</p> <p>e. Estatísticas por contato;</p> <p>f. Estatísticas de abertura por data e hora;</p> <p>g. Agrupamento de indicadores (envio, entrega, abertura e clique) por campos do contato;</p> <p>h. Estatística por regiões x visualizações;</p> <p>i. Consulta, exportação para arquivo Ms Excel ou CSV, bem como para uma lista nova ou já cadastrada na Plataforma;</p> <p>j. Segmentação de contatos;</p> <p>k. Exportação de todas as estatísticas em arquivo PDF;</p> <p>l. Estatísticas consolidadas por período;</p> <p>m. Estatísticas consolidadas por campanha;</p> <p>e cliques no conteúdo da ação que realizou integração com redes sociais.</p>
2.1.11	Integração:

	a. Integração de formulários com cadastro de contatos; b. APIs para integração geral da plataforma; c. Integração com Google Analytics;
2.1.12	Tratamento de Conteúdo: a. Possibilidade de inserção de emojis (caracteres especiais no assunto); b. Personalização do assunto e conteúdo da mensagem com dados da lista de contatos; c. Disco Virtual para armazenamento de imagens, podendo ser inserida uma por vez ou várias de uma única vez com arquivo .zip; d. Hiperlink para acesso a uma página da web por meio de uma palavra e / ou imagem, bem como para download de anexos no corpo da mensagem; e. Link para visualização alternativa da mensagem; f. Link para atualização online do cadastro do contato; g. Link para seleção das áreas de interesse pelo contato; h. Link para remoção automática (opt-out); i. Envio gratuito de teste do layout da mensagem;
2.2.13	Suporte
2.2.14	Os chamados para manutenções deverão ser abertos por meio de telefone, chat online ou e-mail;
2.2.15	Tempo de atendimento em até 24 horas, após a abertura do chamado.

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

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

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

2.6. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela do item 2.2.

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

2.8. 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.

2.9. MANUAIS/ TUTORIAIS (Caso necessário)

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

2.9.2. Todos os sistemas 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

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.

A fim de desenvolver as atividades diárias do CRCPA com eficiência e agilidade a contratação do presente objeto, visa a continuação do serviço de e-mail marketing que finda no dia 04/04/2022, este CRCPA utiliza com o envio de e-mails com informações de notícias da gestão, comunicações de cursos e eventos ministrados pelo setor de Desenvolvimento Profissional, informações de cobrança, bem como informações técnicas e avisos de interesse do Órgão, serviço este indispensável com a finalidade de divulgação para a classe contábil.

O Departamento de Tecnologia da Informação (TI) possui aproximadamente 11.800 e-mails válidos cadastrados em sua base de dados que é utilizada para comunicação entre o CRCPA e os seus registrados, mas não possuem uma infraestrutura física, lógica e pessoal para atender este serviço com esta demanda.

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.

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

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".

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	CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS TERCEIRIZADAS DE INFORMÁTICA PARA O FORNECIMENTO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS, BEM COMO PARA ATUAR NA SEGURANÇA 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
4	Locação de impressoras

Aprovada pela Portaria CRCPA nº219/2021.

3.3. Estimativa da demanda

Registro do quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da solução a ser contratada está descrita no item 2.1 do TR, de forma detalhada, motivada e justificada. Quanto a forma de cálculo referente a tabela abaixo, foi feita com base na quantidade de contatos (11800) somada a quantidade de vezes (17) que seriam enviados ao mês, sendo que isso poderia variar de gestão para gestão e contratos anteriores.

ID	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS
1	Contratação da empresa para prestação de envio 200.000 (duzentos mil) de mensagens por mês e 5 cinco IP's dedicados para identificação do CRCPA, suporte e assistência Técnica.	24988	Mês	200.000 contatos

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 não é viável o parcelamento deste para a execução do contrato, nesse sentido, a padronização do serviço contratados é imprescindível, pois assim se evita possíveis ocorrências de incompatibilidades de suprimentos.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Para que as informações alcancem os profissionais de maneira eficiente e econômica, é imprescindível a contratação deste objeto para alcançar e informar o maior número de pessoas simultaneamente, gerando uma economicidade com os envios de informações e correspondências aos profissionais registrados neste órgão e mantendo o mecanismo eletrônico com maior eficiência.

Portanto, se faz necessário à contratação de empresa especializada de serviço de sistema informatizado de envio de e-mail marketing com IP dedicado para o CRCPA, considerando sua essencialidade do serviço que este Regional utiliza como meio mais rápido de envio informação em massa para a Classe contábil.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá obedecer a quantidade e às definições do subitem 2.1 deste Termo de Referência.

4.1. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade:

4.1.1. Contratação da empresa para prestação de envio 200.000 (duzentos mil) de mensagens por mês e 5 cinco IP's dedicados para identificação do CRCPA, suporte e assistência Técnica, em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste edita.

4.1.2. Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software nas instalações do CRC.

4.1.3. O pacote de mensagens deverá considerar a quantidade mensal de 200.000 (duzentos mil) mensagens;

4.1.4. O aplicativo de gerenciamento do E-Mail Marketing deverá estar garantido no que tange a desempenho e disponibilidade para os usuários, mesmo nos momentos de pico nos disparos de mensagens.

4.1.5. O contratado deverá operar o serviço observando as boas práticas do E-mail Marketing e as políticas anti-spam;

4.1.6. As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados, automaticamente, pela contratada, no conteúdo da mensagem gerada pelo CRC, contendo identificação da contratada ou da solução tecnológica utilizada;

Com exceção ao abaixo descrito:

No início: "Se não consegue ver esta mensagem, clique aqui", que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado.

No final: Link de remoção cadastral. O cliente poderá a qualquer momento clicar nesta opção e seu e-mail será

considerado como inativo na ferramenta.

4.1.7. O ambiente de e-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança:

- a. Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 12 (doze) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;
- b. Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, listas de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, para serem usados para recuperação do ambiente em caso de desastre;
- c. O Serviço de Mail Marketing deverá ser contínuo e disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por semana, com SLA mensal superior a 99,5%;

4.1.8. Requisitos funcionais e operacionais mínimos para o serviço:

- a. Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários;
- b. Funcionalidades para criação do Cadastro e-mails através de importação de dados (Upload de arquivo .TXT, .CSV ou .XLS);
- c. Possibilidade de envio de mensagens com até 200 Kbytes;
- d. Editor de mensagens para criação direta das mensagens com formatação e inserção de imagens e links;
- e. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- f. Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL;
- g. Recursos para personalização das mensagens baseada em dados constantes na Lista de Destinatários, como por exemplo, o nome do destinatário;
- h. Funcionalidades para criação e atualização das Listas de Destinatários;
- i. Agendamento de disparos de campanhas por data e horário;
- j. Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo:
 - Inativação automática de endereços por falhas de origem permanente “Hard bounce”. Ex.: o domínio de e-mail do cadastro é inexistente.
 - Agrupamento de endereços, cujos e-mails não foram recebidos por falhas consideradas como não permanentes “Soft bounce”. Ex.: cadastros cujo servidor de e-mails estava com muitas conexões e não recebeu o e-mail, ou cadastros com caixa de e-mails cheia.
 - Caso o número seguido de não entregas (por soft bounces) de um mesmo cadastro ultrapassar o número máximo de soft bounces permitidos, o cadastro será configurado como inativo (por motivo de soft bounce) e não receberá mais e-mails de novas ações disparadas.
- k. Inativação automática dos endereços que solicitaram a retirada do cadastro de emails (Opt-Out).
- l. Exportação do Cadastro dos e-mails inválidos (agrupados por “Hard bounce” e “Soft bounce”, bem como dos endereços que solicitaram o descadastramento do envio de e-mails (opt-out);
- m. Criação e gerenciamento de motivos de remoção;
- n. Relatórios de opt-out detalhado com o motivo de remoção, quando utilizado;
- o. Reenvio de Campanhas;
- p. Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de e-mail marketing original;
- q. Envio automático de e-mail para aniversariantes com informações pré-definidas e sistema conforme o item B de importação de listagem, adicionando os campos de nome e data de aniversário;

4.1.9. Relatório para controle da métrica de envio:

- a. Estatísticas de envio, entrega, abertura, cliques e erros temporários ou permanentes de entrega;

- b. Estatísticas por pedido de remoção e seus respectivos motivos;
- c. Estatísticas por queixas de spam;
- d. Estatísticas por domínio;
- e. Estatísticas por contato;
- f. Estatísticas de abertura por data e hora;
- g. Estatísticas por indicações (marketing viral);
- h. Agrupamento de indicadores (envio, entrega, abertura e clique) por campos do contato;
- i. Estatística por regiões x visualizações;
- j. Consulta, exportação para arquivo Ms Excel ou CSV, bem como para uma lista nova ou já cadastrada na Plataforma;
- k. Segmentação de contatos;
- l. Exportação de todas as estatísticas em arquivo PDF;
- m. Estatísticas consolidadas por período;
- n. Estatísticas consolidadas por campanha;
- o. Estatísticas consolidadas por áreas de interesse;
- p. Estatísticas consolidadas de fidelidade dos contatos;
- q. Estatísticas consolidadas por redes sociais, com taxas de compartilhamentos, acessos e cliques no conteúdo da ação que realizou integração com redes sociais.

4.1.10. Integração:

- a. Integração de formulários com cadastro de contatos;
- b. APIs para integração geral da plataforma;
- c. Integração com Google Analytics;

4.1.11. Tratamento de Conteúdo:

- a. Possibilidade de inserção de emojis (caracteres especiais no assunto);
- b. Personalização do assunto e conteúdo da mensagem com dados da lista de contatos;
- c. Disco Virtual para armazenamento de imagens, podendo ser inserida uma por vez ou várias de uma única vez com arquivo .zip;
- d. Hiperlink para acesso a uma página da web por meio de uma palavra e / ou imagem, bem como para download de anexos no corpo da mensagem;
- e. Envio de arquivos anexos;
- f. Link para visualização alternativa da mensagem;
- g. Link para atualização online do cadastro do contato;
- h. Link para seleção das áreas de interesse pelo contato;
- i. Link para remoção automática (opt-out);
- j. Renderização das mensagens em diferentes navegadores, aplicativos desktop e mobiles: Outlook, Gmail, Yahoo, Office 365, Apple Mail, iOS para iPhone 6, 6 Plus, iPad retina e mini;
- k. Envio gratuito de teste do layout da mensagem;
- l. Verificação antispam do conteúdo;

4.2. Serviços contínuos de suporte e manutenção

4.2.1. O valor de manutenção está inserido no valor do contrato de uso.

4.2.1.1. Os chamados para manutenções deverão ser abertos por meio de telefone, chat online ou e-mail;

4.2.1.2. Tempo de atendimento em até 24 horas, após a abertura do chamado.

4.2. Requisitos de Capacitação

A empresa deverá oferecer capacitação aos servidores do setor de tecnologia do CRCPA, que farão uso do sistema de e-mail marketing e que tenham condições de operar as funcionalidades. A capacitação engloba a gerência do sistema, como importação dos contatos, cadastramento envio de campanha, inserção de imagens, emissão de relatórios de controle entre outras funcionalidades descritas no item 2.1..

O local para realização da capacitação é na sede do CRCPA localizada na Rua Avertano Rocha nº 392, Campina – Cep: 66023-120, através de conexão remota ou vido conferência, no horário das 8h às 17h, que deverá ser ministrada ao setor de tecnologia.

4.3. Requisitos Legais

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

4.3.2. 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.

4.3.3. 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.

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

4.3.5. 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 fundacional.

4.3.6. 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.

4.3.7. 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.

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

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

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

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

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

4.3.13. Lei Geral de Licitações nº8666/93.

4.4. Requisitos de Manutenção (Não se aplica)

4.4.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico via *Help Desk*, WhatsApp, telefone e/ou *E-mail*.

4.4.2. Os serviços de suporte técnico do sistema deverão ter o prazo do contrato meses, compreendendo em;

a) Esclarecimentos de dúvidas e soluções de problemas garantir a correção dos problemas e erros detectados após a instalação sem ônus para o CRCPA.

4.5. OS MODELO DE GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO 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 TIC, 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.

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 questão relativas à execução do contrato deverá ser feita através de ofício.

4.5.11. A definição dos serviços a serem contratado serão de conforme a tabela constante nos itens 2.1 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 órgão e empresas que detém 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 questão 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:

4.5.26. 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;

4.5.27. 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

As rotinas deverão seguir conforme descrita no item 4.5.

4.5.1 Rotinas de Execução
<ul style="list-style-type: none">Prazos
Os sistemas e a liberação de envios de e-mails marketing deverá ser entregue e instalado em, no máximo 2 (dois) dias corridos, contado a partir da data de assinatura do contrato. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções. a) Customização das configurações do sistema; b) Implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização; (se necessário) c) Treinamento de equipe do CRCPA;
<ul style="list-style-type: none">Horários
Dia útil, das 8h00 às 12h e das 13h00 às 17h.

<ul style="list-style-type: none"> Locais de Entrega
Conselho Regional de Contabilidade do Pará, situado à Rua Avertano Rocha, 392 – Campina – Belém/PA - CEP 66023-120.
Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle
<i>Não se aplica – devido ao tipo de contratação</i>
Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração
<i>Está no item 6.3 e anexo A</i>
Forma de Pagamento em Função dos Resultados
<i>Item 7.6 e anexo</i>

4.6. 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).

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. O sistema das ferramenta de e-mails marketing deverá estar no idioma Português Brasileiro, atendendo as especificações técnicas do item 4.6.

4.7.2. 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.

4.7.3. 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.

4.7.4. 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.

4.8. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E PRAZO DE GARANTIA

4.8.1. A licitante deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades do CRCPA e dentro do escopo solicitado, contando com tele-atendimento, 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.

4.8.2. O suporte técnico deverá ser disponibilizado aos usuários dos serviços de impressão, cópia e digitalização, mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:

a) telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 17h;

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.

4.8.3. A manutenção dos equipamentos deverá ser realizada “on-site”, dentro dos prazos estabelecidos no item 2.2.6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Termo de Referência.;

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

Os requisitos deverão os critérios 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.

4.12.2. A Contratante poderá, de acordo com a qualidade do serviço prestado, solicitar a substituição de profissionais da equipe por outros que atendam aos requisitos técnicos, de formação e de experiência exigidos neste Termo de Referência.

4.12.3. A Contratada deverá formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e suporte administrativo inerente às atividades a serem executadas, garantido um serviço de alto padrão, sem nenhum custo adicional para o CRCPA.

4.12.4. O especificado no subitem 4.12.3 diz respeito a:

- a) Gerenciamento do contrato;
- b) Gerenciamento do pessoal local e remotamente;
- c) Controle das atividades desenvolvidas pelos profissionais;
- d) Gerenciamento de contingência na manutenção da execução ininterrupta dos serviços;
- e) Gerenciamento e política de segurança a ser adotada pela Contratada para garantir e manter o sigilo e a integridade das informações acessadas pelos profissionais; e
- f) Gerenciamento do conhecimento dos serviços executados para o seu repasse em caso de substituição.

4.12.2. Dificuldades ou interrupções no serviço por problemas aplicação, quando detectados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará, serão comunicados à Contratada por meio de e-mail, com confirmação de recebimento do registro. A Contratada terá até 02 (duas) horas para responder à Contratante. Período superior ao descrito, caso não justificado, será considerado atraso na prestação do serviço e, a partir de então, poderá ser aplicada sanção conforme o item 7.4..

4.12.3. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico aos usuários dos serviços, *online* ou por telefone, de segunda a sexta-feira, por pelo menos 8 (oito) horas diárias, em horário compreendido entre 8h e 17h30, durante todo o período de vigência do contrato, com vistas à solução de eventuais problemas, falhas e dúvidas na operacionalização da aplicação.

4.12.4. Todas as despesas decorrentes dos serviços de manutenção, durante o período de vigência contratual, deverão estar incluídas no preço total do contrato.

4.12.5. Os serviços de manutenção das aplicações, que serão executados pela empresa contratada, referem-se ao desenvolvimento das atividades de correção de eventuais falhas no funcionamento dos softwares, elucidações de dúvidas técnicas sobre suas funcionalidades e implantação de novas versões do produto, que deverão ser disponibilizadas tão logo sejam lançadas.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

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

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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 consubstancie em serviço público digital devem ser integradas à Plataforma de Cidadania Digital.

A metodologia aplicada no trabalho de desenvolvimento será a ágil, visando a realização de **melhorias e alterações constantes**, baseadas no feedback dos usuários, dos próprios clientes e até do time interno de criação.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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.

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.

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 da ferramenta na web de envio de e-mail marketing, 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. Apresentar a relação dos equipamentos entregues, fazendo constar marca, modelo, tipo do equipamento e outras informações relevantes para inventário ou auditoria;

5.2.6. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

5.2.7. Havendo a necessidade de contratação de empresa transportadora, os custos dos serviços decorrentes dessa contratação correrão por conta da CONTRATADA;

5.2.8. Fornecer equipamento back-up, em caso de necessidade de remoção de equipamento já instalado, que venha a apresentar mau funcionamento, da mesma marca e modelo e em plenas condições de operação, de forma a não interferir na rotina de trabalho dos usuários;

5.2.9. O equipamento back-up deverá ficar à disposição do CRCPA, enquanto não ocorrer a devolução do equipamento removido para manutenção;

5.2.10. A CONTRATADA não poderá instalar, desinstalar, remanejar ou remover qualquer equipamento ou recursos sem prévia autorização do CRCPA;

5.2.11. Arcar com os custos de instalação inicial, remoção final e remoções/instalações decorrentes de necessidades de ações preventivas, corretivas e/ou otimização do parque instalado;

5.2.12. Realizar as remoções ou intervenções nos equipamentos somente por técnicos qualificados e credenciados da CONTRATADA e seguindo normas e orientações do fabricante;

5.2.13. Todas e quaisquer ações a serem executadas nos equipamentos deverão ocorrer por conta da CONTRATADA, mediante prévio aviso ao CRCPA;

5.2.14. Realizar atividades de ações preventivas, trimestralmente, em todos os equipamentos, as quais deverão ser programadas e validadas previamente pelo CRCPA;

5.2.15. Responsabilizar-se pelo fornecimento dos consumíveis, em quantidade necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos, exceto papel, durante toda a vigência contratual;

5.2.16. A substituição dos consumíveis deverá ocorrer de forma regular, obedecendo à frequência de trocas previstas e necessárias para manter a disponibilidade do serviço aos usuários do CRCPA e que busquem a melhor relação custo x benefício para ambas as partes;

5.2.17. O controle dos consumíveis deverá ocorrer via software, observando a substituição regular e propondo o melhor aproveitamento e uso destes recursos pelo CRCPA;

5.2.18. As despesas com o fornecimento e substituição dos itens consumíveis correrão por conta da CONTRATADA;

5.2.19. A CONTRATADA poderá disponibilizar consumíveis back-up, a serem substituídos pelo apoio local da

TI do CRCPA, em quantidades e em períodos previamente negociados com o CRCPA;

5.2.20. 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;

5.2.21. Responsabilizar-se pela manutenção, operação e gerenciamento dos softwares de gestão de controle de consumíveis e de cópias;

5.2.22. Ministrando treinamento para uso do software de controle e gestão aos técnicos de TI do CRCPA, quando solicitado;

5.2.23. Fornecer todos os equipamentos com interface para a rede local através de placa de rede;

5.2.24. Manter equipamentos e sistemas em perfeitas condições de funcionamento e qualidade durante toda a execução do contrato;

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

5.2.26. Monitorar regularmente todos os equipamentos, como forma de averiguar, atender e sanar os alertas, alarmes e possíveis falhas de funcionamento que vierem a emitir, contribuindo para uma ação preventiva ou corretiva nos equipamentos de impressão, de forma a impedir ou minimizar a apresentação de eventuais problemas técnicos que afetem a continuidade dos trabalhos do CRCPA;

5.2.27. Prestar todas as informações e esclarecimentos à CONTRATANTE, inclusive de ordem financeira, julgados necessários à boa execução do contrato;

5.2.28. 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;

5.2.29. 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;

5.2.30. Obedecer às normas internas do CRCPA, relativas à segurança, identificação, ao trânsito e permanência de pessoas em suas dependências;

5.2.31. Reparar ou substituir, às suas expensas, os equipamentos em que se verificarem defeitos de fabricação ou provenientes da execução dos serviços de assistência técnica;

5.2.32. Submeter à análise e aprovação do CRCPA, quando necessário e devidamente justificado, a substituição de equipamentos, os quais deverão ter as mesmas características técnicas e funcionais, ou superiores ao anterior;

5.2.33. Transferir conhecimento a, no mínimo, 3 (três) servidores/colaboradores designados pelo CRCPA, relativo ao uso e operação dos recursos disponíveis pelos equipamentos, de forma que sejam utilizados da forma correta e integralmente;

5.2.34. Garantir, durante toda a vigência contratual, o fornecimento de quaisquer peças necessárias aos equipamentos, considerando inclusive o processo de descontinuidade de fabricação dos bens pelos respectivos fabricantes;

5.2.35. Comunicar ao Departamento de Tecnologia da Informação do CRCPA, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

5.2.36. 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;

5.2.37. 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;

5.2.38. 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;

5.2.39. 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);

5.2.40. Fornecer, na assinatura do contrato endereço de correspondência, telefone, e-mail e procedimentos para encaminhamento do Ofício por parte do CRCPA;

5.2.41. Manter seu endereço de correspondência e telefone atualizado durante toda a vigência do contrato;

5.2.42. Responder, em no máximo 48 horas corridas, quaisquer questionamentos realizados pelo CRCPA.

5.2.43. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.44. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

5.2.45. 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-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>).

5.2. Subcontratação

5.2.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

5.2. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

5.2.1. 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)

A quantidade está especificada e detalhada no item 2.1 e seus subitens neste TR.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

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.

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.

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.

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.

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.

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.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

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
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
Forma de acompanhamento	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.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IAE} = \frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}$ <p>Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – 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. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	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.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE : 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.

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

A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

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 discal;

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 4.5.1 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 vírgula 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.

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 horas úteis.	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.
		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.

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:

$$I = \frac{(TX) \times (6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

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 6.3.1.3.02.01.026 - LOC. DE BENS MÓVEIS, MÁQUINAS E EQUIP.

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

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				
PROJETO: 5002 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO				
CONTA CONTÁBIL- 6.3.1.3.02.01.026 - LOC. DE BENS MÓVEIS, MÁQUINAS E EQUIP				
PROGRAMA DO PLANO DE TRABALHO: 5 - SUPORTE E APOIO A ATIVIDADES FINIS				
ITEM	CONTA	EXERCÍCIO	MENSAL ESTIMATIVA	ANUAL ESTIMATIVA
1	6.3.1.3.02.01.037	2022 (JAN-DEZ)	R\$340,00	R\$4.080,00
ESTIMATIVA CALCULADA EM: Contrato de 200.000 envios de contatos por e-mail 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 CRCPA tem a necessidade de **contratar empresa para prestação de envio 200.000 (duzentos mil) de mensagens por mês e 5 cinco IP's dedicados para identificação 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.

10.4 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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 Federal de Contabilidade à continuidade do contrato.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)

11.1. Os preços são fixos e irrealizáveis 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 da 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.

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.

12.4 Critérios para seleção do fornecedor

12.4.1 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.

12.4.2. 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 36, de 26 de janeiro 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 Matrícula: 0019</p>	<p>_____ Newton da Silva Junior Analista de TI Matrícula: 0029</p>	<p>_____ Rosenaldo Rodrigues de Souza Assistente Administrativo Matrícula: 0032</p>
--	---	---

Autoridade Máxima da Área de TIC

Ailton Ramos Corrêa Júnior
Vice-Presidente de Administração

Belém, 06 de maio 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.

Autoridade Competente

Ian Blois Pinheiro
Presidente do CRCPA

Belém, 06 de maio de 2022.

ANEXO A MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO						
1 – IDENTIFICAÇÃO						
Ordem de Serviço						
Contrato Nº:						
Contratada:						
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:				
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\$)	
TOTAL						
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
Finalidade:	Garantir os padrões de atendimento às solicitações do Conselho Regional de Contabilidade do Pará
Meta a cumprir:	99% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
Instrumento de medição:	Abertura e fechamento de chamado.
Forma de acompanhamento:	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
Periodicidade:	Mensal - 24 x 7
Mecanismo de Cálculo:	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
Início de Vigência:	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	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 e X <= 24h 80 % do valor da OS
Sanções	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.
Observações	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

INDICADOR 2	
Prazo para atendimento às solicitações ERROS de Sistema	
Item	Descrição
Finalidade:	Garantir os padrões de qualidade dos sistemas utilizados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará
Meta a cumprir:	99,4% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
Instrumento de medição:	Abertura e fechamento de chamado.
Forma de acompanhamento:	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
Periodicidade:	Mensal - 24 x 7
Mecanismo de Cálculo:	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
Início de Vigência:	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	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;
Sanções	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.
Observações	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.

ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação

CONTRATO		Nº DA OS / CS:	
OBJETO:			
CONTRATANTE:			
CONTRATADA			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 19, inciso II, alínea "a" da Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, emitida pelo Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S.(Ordem de Serviço) ou C.S. (Contrato Simplificado) acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Gestor do Contrato	Responsável pela Contratada
_____ < Nome > Matrícula: < Matr. >	_____ < Nome > < Qualificação. >

Belém (PA), _____, de _____ de 20__.

