

Termo**TERMO DE REFERÊNCIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO****1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de uma solução para simplificação de fluxos e automação de processos, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

Item	Código CATMAS	Descrição do Item CATMAS	Valor Total
1	00100161	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE RECURSOS EM NUVEM.	R\$ 688.874,88
2	000089958	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO NO-CODE.	R\$ 1.600.023,54

1.2 Caracterização do Objeto:

1.2.1 O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3 Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte:

1.3.1 Não se aplica. A presente contratação é resultante do processo de dispensa de licitação, amparado e fundamentado no inciso IX do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

1.4 Da Contratação:

1.4.1 O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contado da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, na forma do art. 105 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.4.2 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5 Descrição Da Solução:

1.5.1 A solução a ser contratada se trata da solução MTI Simplifica, que abrange o licenciamento, suporte e infraestrutura da plataforma de mapeamento, automação e gestão integrada dos fluxos de processos de trabalho em formato SaaS, a prestação de serviços técnicos especializados, a mensageria de WhatsApp e o serviço de inteligência artificial.

1.5.2 Do licenciamento, suporte e infraestrutura

1.5.2.1 A Plataforma a ser licenciada se trata de uma plataforma workflow/ECM com comunicação multicanal em ambiente low-code. É uma solução tecnológica do tipo workflow, que viabiliza o mapeamento, automação, execução, monitoramento e aprimoramento contínuo dos processos institucionais, promovendo a padronização, rastreabilidade e eficiência das atividades administrativas.

1.5.2.2 Desenvolvida sob o paradigma de desenvolvimento low-code, a plataforma permite a configuração e personalização visual de fluxos de trabalho, com mínima necessidade de codificação, proporcionando maior agilidade na implantação de novos processos, bem como autonomia operacional às unidades gestoras.

1.5.2.3 A solução tecnológica será fornecida em modelo de subscrição, compreendendo uma plataforma completa que integra, em um único ambiente, funcionalidades de Business Process Management (BPM), Enterprise Content Management (ECM), automação de fluxos de trabalho, integração com sistemas legados, mensageria oficial via WhatsApp Business e ferramentas de Inteligência Artificial voltadas à análise de dados e à interação automatizada com usuários.

1.5.2.4 A contratação será feita pelo modelo SaaS (Software as a Service), contratado sob regime de subscrição, que garante à DPMG o acesso contínuo às versões mais atualizadas da solução, com manutenção evolutiva, escalabilidade, suporte técnico especializado e segurança da informação, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura própria ou aquisições pontuais de atualização tecnológica.

1.5.2.5 O licenciamento, suporte e infraestrutura inclui a disponibilização dos serviços em nuvem, sob responsabilidade da CONTRATADA. A infraestrutura em nuvem será gerenciada pela CONTRATADA, com atendimento para o quantitativo previsto de usuários para a solução.

1.5.3 Da prestação de serviços técnicos especializados

1.5.3.1 Os serviços técnicos especializados previstos se trata da consultoria técnica especializada a ser prestada para implantação, parametrização e operacionalização da solução integrada para automação de processos da Defensoria. Os serviços abrangem todas as etapas necessárias à modernização da infraestrutura tecnológica do órgão, assegurando a continuidade das rotinas administrativas, a migração segura e estruturada dos sistemas legados e a adequação da nova solução aos requisitos funcionais, normativos e operacionais exigidos pela administração pública.

1.5.3.2 Estão contemplados os serviços de instalação, configuração, parametrização e implantação completa da solução nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção, garantindo a operacionalização plena da plataforma com aderência aos requisitos técnicos e funcionais da Defensoria.

1.5.3.3 Os serviços técnicos especializados serão fornecidos conforme demanda da DPMG e o detalhamento de todos os serviços são descritos no Anexo I, conforme catálogo do MTI. Eles também incluem as etapas de implementação do sistema, como o Setup de ambientes (criação de ambientes Produção e Desenvolvimento, Configuração de VPN e regras de firewall, configuração da identidade visual e políticas de segurança), realização de treinamentos com carga horária mínima de 24 horas (sobre Módulos de BPM, ECM, Analytics e demais contratados, automatizações e integrações) e apoio no uso da solução pelos colaboradores da DPMG.

1.5.4 Da mensageria de WhatsApp

1.5.4.1 A solução contempla também o serviço de mensageria oficial por meio do WhatsApp Business Platform, integrado nativamente à plataforma MTI Simplifica. Essa funcionalidade permite a comunicação ativa e automatizada com usuários internos e externos, garantindo alto alcance, entregabilidade e rastreabilidade das interações. A mensageria será utilizada para o envio de notificações institucionais, confirmações, autenticações, lembretes, avisos operacionais e comunicações relacionadas aos processos automatizados. O serviço operará por meio de número institucional verificado, seguindo as diretrizes oficiais da Meta, assegurando conformidade regulatória, segurança no tratamento das mensagens e controle dos templates utilizados. A integração com os fluxos da plataforma permite que as mensagens sejam disparadas automaticamente conforme regras de negócio configuradas, ampliando a eficiência dos processos, reduzindo retrabalhos e fortalecendo a comunicação entre a instituição e seus públicos. O modelo contratado inclui ativação do número institucional, utilização de templates oficiais por categoria (marketing, utilidade e autenticação) e o consumo por mensagem enviada, garantindo previsibilidade e governança sobre o uso do canal.

1.5.5 Do serviço de inteligência artificial

1.5.5.1 O serviço de Inteligência Artificial integrado à Solução MTI Simplifica consiste na utilização de modelos avançados de linguagem e mecanismos de automação cognitiva para apoiar a análise de dados, qualificar interações e otimizar a execução dos fluxos de trabalho institucionais. Por meio desses recursos, será possível implementar assistentes virtuais, sumarização automática de informações, classificação inteligente de solicitações, sugestões de encaminhamento e outras funcionalidades que ampliam a eficiência operacional e reduzem o esforço manual das equipes. A IA, que será integrada à plataforma, atuará também no suporte a usuários, oferecendo respostas contextualizadas e alinhadas às regras dos processos, bem como na geração de insights que subsidiem a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos fluxos.

1.5.6 Fluxo de Execução do Serviço

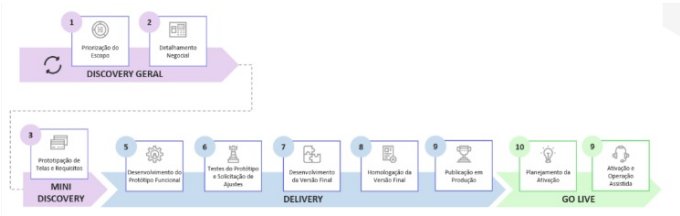
1.5.6.1 Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA realizará a configuração inicial da solução para uso, conforme informações fornecidas pelo CONTRATANTE.

1.5.6.2 A configuração inicial incluirá a elaboração do plano de projeto e a determinação da estrutura da solução tecnológica, com o objetivo de implementar a plataforma e integrá-la aos sistemas especializados e legados da instituição.

1.5.6.3 Ocorrerá uma imersão na realidade da instituição, com a finalidade de validar os desafios mais importantes, compreender etapas e atividades dos processos, criar uma visão do futuro e definir funcionalidades necessárias.

1.5.6.4 A partir disso, a aplicação dos serviços e produtos previstos no Catálogo da MTI ocorrerão por meio de metodologia de Discovery e Delivery.

1.5.6.5 No início do projeto será realizado um “Discovery Geral”, com duração aproximada de 4 semanas, que compreende uma análise da situação atual dos processos que poderão ser potencialmente automatizados. Como resultado, será definido o escopo da automação, junto com os prazos necessários.



1.5.6.6 O “Discovery Geral” poderá ser repetido eventualmente quando se entrar em um novo setor, com um menor prazo de execução (em torno de 2 semanas).

1.5.6.7 Passada essa fase, com um cronograma detalhado, se iniciam as sprints de automação, detalhadas abaixo.

FRAMEWORK PARA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS - TIMELINE

Para a automação de processos utilizamos o modelo de TimeBox, um conjunto de etapas que são executadas a fim de garantir: o bom entendimento do negócio (Discovery); interação com as áreas finalísticas durante o desenvolvimento cíclico de versões com validações e ajustes até o desenvolvimento da versão final (Delivery); transição assertiva para a operação do processo automatizado (Go Live). Para cada um dos processos a serem automatizados um TimeBox é ativado para execução, conforme ilustrado a seguir.



1.5.6.8 Cada uma das sprints de automação consiste na automação dos processos que pressupõe o bom entendimento e detalhamento do negócio (diagnóstico); interação com as áreas durante o desenvolvimento cíclico de versões (alfa e beta) com validações e ajustes até o desenvolvimento da versão final; e transição para o ambiente de produção.

1.5.6.9 Ao longo das sprints de automação dos processos, poderá ser utilizado um modelo cognitivo de linguagem, ou seja, um modelo de inteligência artificial.

1.5.6.10 Em paralelo, será feita a Operação Assistida do uso e desenvolvimento na solução. A operação assistida e mudança dos processos consistem no suporte técnico e sustentação de processos digitais, ou seja, em atividades como: atender consulta técnica da equipe de gestão técnica do cliente; atender solicitação de ajustes nas bases de dados relacionadas à execução dos processos; realizar o gerenciamento de usuários: criação, exclusão e gestão de permissões; realizar a correção de erros de execução ocasionados por: alteração na estrutura de banco de dados; falhas de código ou de integrações do serviço digital; mudanças na infraestrutura de redes e atualizações de sistemas desenvolvidor especialistas/legados que impactem nas integrações, robôs ou scripts personalizados para a implementação de regras de tela desenvolvidos para a interface, não ocasionados por parada ou instabilidade da aplicação; diagnosticar a causa raiz de incidentes

de infraestrutura que impactem a disponibilidade dos processos, bem como determinar a solução para os problemas com o apoio das demais áreas e equipes da CONTRATANTE; garantir que a resolução seja implementada através de procedimentos de controles adequados; prevenir a ocorrência e recorrência de problemas e reduzir o número geral de incidentes de TI; manter as informações sobre os problemas e as soluções adequadas e resoluções, para que o cliente seja capaz de reduzir o número e impacto dos incidentes ao longo do tempo; monitorar o problema e o progresso da solução e manter o produto implantado em pleno funcionamento, durante seu estado vigente.

1.5.7 Da Dinâmica do Catálogo de Serviços

1.5.7.1 A presente contratação estrutura-se sob o conceito de Catálogo de Serviços dinâmico, instrumento que assegura a atualização tecnológica contínua e o combate à obsolescência durante a vigência contratual.

1.5.7.2 A incorporação de novos serviços ao catálogo que impliquem alteração qualitativa do objeto do contrato dar-se-á mediante termo aditivo, nos termos do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.5.7.3 As variações de valores decorrentes de reajuste e as atualizações normativas serão registradas mediante apostilamento, conforme o art. 136 da Lei Federal nº 14.133/2021. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE sobre qualquer atualização do Catálogo de Serviços.

1.5.7.4 As novas Ordens de Serviço serão executadas com base na versão vigente do Catálogo, observado o equilíbrio econômico-financeiro original.

1.6 Local de Prestação do Serviço

1.6.1 A prestação de serviços será majoritariamente realizada de forma remota e a plataforma será instalada em nuvem com acesso via web.

1.6.2 Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, observando-se que, a cada 1.600 (mil e seiscentas) UST-PS faturadas, a CONTRATADA deverá realizar 1 (uma) viagem para atendimento presencial, sem prejuízo das demais atividades.

1.6.3 No caso de realização de atividades presenciais, a CONTRATANTE irá fornecer local de trabalho e acesso à Internet para os profissionais da CONTRATADA durante o período de realização das atividades, em alguma das instalações dos Edifícios que compõe a sede da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

1.6.4 Todos os demais recursos necessários para realização das atividades previstas no contrato, como por exemplo, a aquisição de equipamentos, contratação de recursos humanos, licenças de software, entre outros são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

1.6.5 Para cada um dos serviços em andamento a CONTRATANTE deverá ser informada sobre os profissionais envolvidos e a forma de trabalho acordada.

1.6.6 Importante ressaltar que a ocupação do espaço destinado pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, não constitui vínculo de emprego com os colaboradores da empresa prestadora dos serviços, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade sobre todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais e demais despesas necessárias decorrentes do cumprimento integral das obrigações decorrentes desta contratação.

1.7 Elementos que compõem o Serviço

1.7.1 O serviço a ser contratado é composto por: licenciamento, suporte e infraestrutura da plataforma de mapeamento, automação e gestão integrada dos fluxos de processos de trabalho em formato SaaS, a prestação de serviços técnicos especializados, a mensageria de WhatsApp e o serviço de inteligência artificial.

1.7.2 A estimativa das quantidades a serem contratadas para a solução de automação de processos de trabalho abrange quatro categorias distintas: o número de usuários que terão acesso ao sistema; a quantidade de serviços de consultoria técnica especializada a serem demandados para a implantação e customização da plataforma; o serviço de mensageria de WhatsApp, e; o serviço de Inteligência Artificial. A definição dessas quantidades é fundamental para o dimensionamento correto e contratação de uma solução que atenda de forma precisa às necessidades da Defensoria Pública de Minas Gerais.

1.7.3 Quantificação de usuários:

1.7.3.1 A estimativa das quantidades foi determinada com base na necessidade de licenças de acesso para os servidores que atuarão como operadores e gestores de processos na plataforma. Dada a natureza do objeto, o número de usuários operacionais é a métrica principal para o dimensionamento e precificação da solução.

1.7.3.2 Os usuários operacionais da plataforma, responsáveis pela administração, modelagem e gestão dos fluxos de trabalho, são os únicos contabilizados para fins de licenciamento e cobrança. Já usuários solicitantes ou interativos, que apenas iniciam, acompanham ou interagem com processos, inclusive quando internos à Defensoria, não geram custos adicionais, sendo os acessos ilimitados. Em outras palavras, os usuários operacionais são os servidores que trabalham nos "bastidores" da plataforma, sendo responsáveis por criar, configurar, gerenciar e executar as tarefas que compõem um fluxo de trabalho. Já os usuários que apenas solicitam ou interagem são todos os demais que utilizam a plataforma para iniciar um processo (como preencher um formulário ou solicitar um serviço) ou simplesmente acompanhar o andamento de sua solicitação.

1.7.3.3 Para fins de definição do escopo da contratação, optou-se por adotar um modelo escalonado de implantação, prevendo-se, inicialmente, um número reduzido de usuários operadores durante os primeiros meses de uso da plataforma. Tal estratégia visa alinhar a capacidade de uso do sistema com o ritmo de mapeamento e automação dos processos organizacionais. Conforme houver avanço na modelagem, automação e operacionalização de novos processos, o quantitativo de usuários será ampliado, de modo a atender à nova demanda gerada e garantir a plena utilização dos recursos da solução BPMS.

1.7.3.4 Considerando o exposto, inicialmente, estima-se a necessidade de 130 (cento e trinta) licenças de acesso. Esse quantitativo foi definido a partir de uma projeção dos setores cujos processos têm potencial de serem automatizados na primeira fase de implantação da plataforma, bem como de servidores das unidades administrativas da área-meio que atuarão diretamente na execução, gestão e modelagem dos processos na plataforma.

Área	Quantidade de Colaboradores
AAEI	7
SGPSO	53
STI	25
SRLI	45
Total	130

1.7.4 Serviços de consultoria técnica (UST):

1.7.4.1 A contratação de serviços de consultoria técnica, mensurada em Unidades de Serviço Técnico (UST), é essencial para a implementação e customização da solução, pois a complexidade do projeto demanda um acompanhamento especializado para a automação de fluxos de trabalho. A Unidade de Serviço e Tecnologia (UST) é uma métrica amplamente utilizada no setor público para quantificar o esforço técnico de serviços de TI. A sua utilização permite uma

mensuração padronizada, transparente e eficiente do volume de trabalho necessário para atividades de instalação da solução, configuração, parametrização e integração da plataforma.

1.7.4.2 Foram definidas 9936,80 (nove mil novecentas e trinta e seis e oitenta) USTs para cobrir os serviços de implantação, customização e consultoria da solução. Esse quantitativo será utilizado para cobrir atividades como a implementação do sistema, concepção e elaboração das automações, a integração com outros sistemas, o desenvolvimento de funcionalidades específicas, a operação assistida e outros.

1.7.4.3 A definição das Unidades de Serviço Técnico foi baseada em uma análise prévia do escopo do projeto, considerando a natureza e a complexidade dos processos a serem automatizados na Defensoria Pública. A quantidade de UST será gerenciada e consumida ao longo do projeto, com o detalhamento do escopo e do cronograma definidos de forma mais precisa após a contratação. Foi realizado, no Estudo Técnico Preliminar, um cálculo do consumo previsto de USTs com base no Catálogo de Serviços da MTI .

1.7.5 Mensageria WhatsApp:

1.7.5.1 A estimativa para o serviço de mensageria via WhatsApp considera tanto a ativação de contas quanto o volume de mensagens a serem enviadas, conforme as necessidades. A ativação da conta Meta Business Manager ID é necessária para gerenciar de forma centralizada as operações de envio de mensagens e automações da plataforma. Essa ativação é mensurada por conta, sendo considerada 1 (uma) única conta para uso nos processos internos da Defensoria, o que permite organizar, monitorar e controlar todos os números e mensagens vinculadas.

1.7.5.2 A ativação do número de telefone da conta WhatsApp Business é calculada por número ativo. Para este contexto, embora seja apenas 1 número para uso do órgão, ele será considerado ativo por 12 meses em um dos 2 anos de contrato, totalizando 2 unidades para o planejamento de 2 anos de utilização (24 meses).

1.7.5.3 O envio de mensagens segue o modelo de precificação por categoria definido pela Meta, contemplando mensagens de marketing, utilidade, autenticação e serviço. Para este contexto, foram estimadas:

1.7.5.3.1 Mensagens de marketing: 48.000 mensagens, destinadas à divulgação de campanhas institucionais, convites para capacitações internas, workshops e treinamentos oferecidos pela Defensoria, bem como atualizações de serviços, como lançamento de novos canais de atendimento digital ou aplicativos de acompanhamento de processos. Essas mensagens têm caráter informativo e de engajamento, incentivando a participação e a ação dos colaboradores.

1.7.5.3.2 Mensagens de utilidade: 72.000 mensagens, utilizadas para confirmações de abertura de chamados internos, notificações de agendamento de reuniões, treinamentos ou audiências públicas, e informações sobre o andamento de processos ou solicitações administrativas. Essas mensagens são voltadas à execução de tarefas ou à comunicação de informações relevantes para o dia a dia do órgão, garantindo que os colaboradores recebam notificações práticas e oportunas.

1.7.5.3.3 Mensagens de autenticação: 32.000 mensagens, voltadas à confirmação de identidade de servidores, defensores e estagiários, validação de acesso a sistemas internos e recuperação de senha. Estas mensagens têm caráter de segurança, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis e que procedimentos de login e autenticação sejam realizados de forma segura.

1.7.5.4 A tabela abaixo resume uma aproximação dos quantitativos relacionados ao serviço de mensageria de WhatsApp. O cálculo foi realizado com base na estimativa do volume de mensagens a serem enviadas via WhatsApp ao longo do contrato de 2 anos, dividindo-se o total de mensagens por ano para facilitar o dimensionamento do serviço.

1.7.5.5 Como público-alvo, considerou-se uma estimativa de todos os colaboradores da Defensoria Pública, incluindo aproximadamente 800 defensores, 2.000 servidores (efetivos, terceirizados e cedidos) e 1.500 estagiários. Para cada tipo de mensagem, também foi calculada a quantidade anual de mensagens destinada a cada grupo e a média de mensagens por colaborador, permitindo uma visualização clara da distribuição do uso da plataforma e do dimensionamento adequado do serviço de mensageria.

Tipo de mensagem	Mensagens para Defensores	Mensagens para servidores	Mensagens para Estagiários	Aproximação da quantidade total
Marketing	14.400 +-18/defensor	4.800 +-2/servidor	4.800 +-3/estagiário	48.000
Utilidade	14.400 +-18/defensor	14.400 +-7/servidor	7.200 +-5/estagiário	72.000
Autenticação	3000 +-4/defensor	7500 +-4/servidor	5500 +-4/estagiário	32.000

1.7.5.6 A tabela abaixo apresenta a consolidação da estimativa dos serviços de mensageria WhatsApp a serem contratados, incluindo a ativação da conta Meta Business Manager, a ativação do número WhatsApp Business e os tipos de mensagens (marketing, utilidade e autenticação). Para cada serviço, são indicadas as métricas utilizadas, a quantidade anual estimada e o total acumulado ao longo de 2 anos.

Serviço	Métrica	Quantidade por ano	Quantidade nos 2 anos
Ativação da conta Meta Busines Manager ID	Por conta ativada	1	1
Ativação do número Whatsapp Business	Por número ativo	1	2
Mensagens de marketing	Total de mensagens enviadas	24.000	48.000
Mensagens de utilidade	Total de mensagens enviadas	36.000	72.000

Mensagens de autenticação	Total de mensagens enviadas	16.000	32.000
---------------------------	-----------------------------	--------	--------

1.7.6 Inteligência Artificial

1.7.6.1 O serviço de IA será utilizado para automatizar e apoiar tarefas dentro da plataforma, como geração de textos, análise de informações e atendimento automatizado, garantindo maior agilidade e eficiência nos processos institucionais. A métrica de utilização do serviço é baseada em tokens, sendo cada 1.000 tokens equivalente a aproximadamente 750 palavras.

1.7.6.2 Para a estimativa de consumo, foram considerados dois tipos de tokens: input, referente às solicitações enviadas à IA, e output, referente às respostas geradas pelo sistema. Para cada tipo, foi calculada a quantidade anual estimada e o total acumulado ao longo de 2 anos, permitindo o dimensionamento adequado do serviço e planejamento de custos.

1.7.6.3 Partindo da estimativa de utilização de inteligência artificial em aproximadamente 10 processos automatizados, cada um com 1 interação por dia útil ao longo do ano, foi possível estimar o consumo necessário de tokens. Considerando aproximadamente 220 dias úteis por ano e 200 tokens por interação completa (100 tokens de input e 100 tokens de output), cada processo consumiria cerca de 44.000 tokens por ano.

1.7.6.4 Com 10 processos, o consumo anual total seria de aproximadamente 400.000 tokens, resultando em 800.000 tokens ao longo de 2 anos, sendo metade para Input e metade para Output.

Serviço	Interações por processo/ano	Tokens por processo/ano	1000 Tokens por ano	1000 Tokens nos 2 anos
1000 Tokens para Input	220	22.000	200.000	400.000
1000 Tokens para Output	220	22.000	200.000	400.000

1.7.7 SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente):

1.7.7.1 Para todos os produtos e serviços, a CONTRATADA deverá colocar à disposição uma Central de Serviços por telefone, e-mail, e portal de atendimento online para que sanar dúvidas, fazer requisições ou comunicar incidentes. O atendimento por telefone estará disponível de segunda a sexta das 8 às 19 horas, e via web de segunda a domingo (24x7).

1.7.8 O Serviço não contempla a implantação de Folha de Pagamento e E-Social.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1 A contratação da Plataforma de Simplificação e Desburocratização Digital – MTI Simplifica tem como objetivo aprimorar a eficiência institucional da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG), diante do atual contexto de expansão e do consequente aumento no volume e na complexidade das demandas administrativas e finalísticas. Busca-se, com isso, assegurar maior coerência, rastreabilidade e consistência nos resultados organizacionais.

2.2 A adoção da plataforma permitirá promover diagnósticos precisos e organizar o trabalho em fluxos contínuos, abrangendo o mapeamento, padronização, execução, monitoramento e aprimoramento contínuo dos processos institucionais. Diferentemente do cenário atual, em que cada setor atua de forma fragmentada, a solução tecnológica possibilitará à Administração estabelecer de forma centralizada como cada processo deve ocorrer, quem são os responsáveis, quais informações devem ser registradas, as regras e prazos aplicáveis e os meios de comunicação entre os atores envolvidos.

2.3 Além de solucionar as fragilidades identificadas nos fluxos de trabalho, a disponibilização da plataforma representa passo essencial na transformação digital e modernização da gestão institucional, alinhando-se às diretrizes estratégicas da DPMG.

2.4 A iniciativa integra o Projeto 13 – Melhoria de Processos, previsto no Planejamento Estratégico vigente, que tem por finalidade otimizar e padronizar os processos de trabalho por meio da incorporação de sistemas integrados, de modo a tornar os fluxos críticos mais eficientes e a reduzir riscos e retrabalho.

2.5 Cabe destacar, ainda, que o diagnóstico elaborado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), que subsidiou a construção do Planejamento Estratégico DPMG 2026–2034, identificou a necessidade de adoção de ferramentas de gestão capazes de automatizar e integrar os fluxos de trabalho institucionais.

2.6 Por fim, ressalta-se que a presente contratação se encontra prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) de 2026, em consonância com o planejamento e as prioridades estratégicas da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Da participação de consórcios:

3.1.1 Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, tendo em vista que o item não se aplica para dispensa de licitação.

3.2 Da Subcontratação:

3.2.1 Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.2.2 Não constitui subcontratação, para os fins do item 3.2.1 e do art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021, a execução operacional de parcelas do objeto pelo Consórcio ELOGROUP/SYDLE, parceiro técnico institucional da CONTRATADA, credenciado por meio do Edital de Chamamento Público nº 001/2021/MTI, nos termos do art. 28, §3º, I e II, da Lei Federal nº 13.303/2016.

3.2.3 A CONTRATADA permanece como única e integral responsável, perante a CONTRATANTE, pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive aquelas executadas operacionalmente pelo parceiro técnico referido no item 3.2.2, respondendo direta e exclusivamente por eventual descumprimento, vícios, atrasos, danos e inadimplemento de qualquer natureza.

3.3 Da Sustentabilidade:

3.3.1 A CONTRATADA deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental e responsabilidade socioambiental, em consonância com a Lei Federal nº 14.133/2021 e com as diretrizes de sustentabilidade da Administração Pública, adotando, no mínimo, as práticas descritas nos subitens 3.3.2 a 3.3.6 deste Termo de Referência.

3.3.2 A CONTRATADA deverá empregar, sempre que possível, práticas de eficiência energética, tais como uso de infraestrutura e servidores de menor consumo garantindo a otimização de processamento e recursos tecnológicos, visando à redução da emissão de carbono associada à prestação dos serviços.

3.3.3 A CONTRATADA deverá observar práticas ambientalmente adequadas de gestão de resíduos, incluindo, quando aplicável, logística reversa, reaproveitamento de equipamentos em bom estado e destinação final ambientalmente correta.

3.3.4 A solução objeto desta contratação deverá ser concebida e implementada de forma a estimular a tramitação eletrônica de documentos, a automação de fluxos e a redução do uso de papel, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade e ao Plano de Logística Sustentável da CONTRATANTE.

3.3.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos que favoreçam a gestão digital de informações, como assinatura eletrônica, registros digitais, relatórios eletrônicos, dentre outros, desencorajando a impressão desnecessária de documentos.

3.3.5 A CONTRATADA deverá zelar para que seus colaboradores observem normas de conduta ética, responsabilidade socioambiental e respeito aos direitos humanos no desenvolvimento das atividades relacionadas à execução do contrato.

3.3.6 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA informações ou documentos que demonstrem as práticas de sustentabilidade adotadas na execução do contrato.

3.4 Da indicação de marcas ou modelos:

3.4.1 Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.5 Da vedação de utilização de marca ou modelo:

3.5.1 Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.6 Da exigência de carta de solidariedade:

3.6.1 Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.7 Da Garantia da Contratação:

3.7.1 Por se tratar de contratação de empresa pública, não há necessidade de exigência de Garantia Contratual.

3.8 Condições e especificações da garantia do serviço, manutenção e assistência técnica:

3.8.1 A CONTRATADA deverá garantir, durante toda a vigência do contrato, o pleno funcionamento da solução, incluindo todos os módulos, integrações, customizações e componentes tecnológicos fornecidos.

3.8.2 Estão incluídos no objeto contratual, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, todos os serviços de manutenção e assistência técnica necessários à correção de falhas, atualização da solução, adequações legais e evolutivas, bem como o suporte aos usuários, nos termos deste Termo de Referência e do Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA).

3.8.3 A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e preventiva da solução, compreendendo, no mínimo:

3.8.3.1 correção de erros, falhas ou defeitos que comprometam, ainda que parcialmente, a utilização da solução;

3.8.3.2 ajustes necessários para garantir compatibilidade com versões suportadas de navegadores;

3.8.3.3 implementação de melhorias e evoluções disponibilizadas pelo fabricante/fornecedor da solução, relacionadas a desempenho, usabilidade, segurança da informação e novas funcionalidades padrão enquanto o licenciamento estiver contratado;

3.8.3.4 aplicação de atualizações e correções de segurança que se façam necessárias para mitigação de vulnerabilidades.

3.8.4 Em situações emergenciais/excepcionais, caso seja necessária a realização de manutenção que comprometa temporariamente a disponibilidade da solução, seja de parte ou integral, a CONTRATADA deverá realizá-la em janelas de menor impacto aos usuários, comunicando formalmente a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas; o período, a duração estimada da indisponibilidade, os serviços afetados e o prazo para normalização.

3.8.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de assistência técnica (suporte) aos usuários da CONTRATANTE, abrangendo esclarecimento de dúvidas de utilização, orientação quanto a funcionalidades, apoio na configuração de perfis e parametrizações, requisições, bem como comunicação e acompanhamento de incidentes.

3.8.6 A assistência técnica deverá ser prestada, no mínimo, por meio dos seguintes canais de atendimento:

3.8.6.1 atendimento telefônico, disponível de segunda a sexta de 8 às 19 horas;

3.8.6.2 endereço eletrônico de e-mail, específico para recebimento de demandas de suporte;

3.8.6.3 via endereço web, de segunda a domingo, disponível em tempo integral de 24 horas x 7 dias.

3.8.7 A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar à CONTRATANTE relatórios periódicos de atendimento, contendo, no mínimo, a quantidade de chamados abertos, atendidos e encerrados por período, a classificação por severidade, os prazos de atendimento e solução, reincidência de falhas e indicadores de cumprimento do ANS/SLA.

3.8.8 A CONTRATADA deverá manter equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para assegurar os prazos e níveis de serviço definidos, respondendo pela qualidade, continuidade e tempestividade dos atendimentos.

3.9 Da Vistoria

3.9.1 Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. REQUISITOS FUNCIONAIS

4.1 A contratação em questão visa proporcionar aos gestores ferramentas gerenciais que viabilizem maior efetividade na gestão e automação de processos com o intuito de promover economia de recursos, eficiência administrativa e interoperação entre as diversas soluções tecnológicas. A integração de recursos de inteligência artificial também se mostra de extrema importância para identificar padrões, desvios e anomalias nas atividades, garantindo assim a conformidade. Além disso, é imprescindível que a solução permita o tratamento e análise de dados de forma ágil e segura, proporcionando informações relevantes para

subsidiar a tomada de decisões estratégicas por meio de soluções de Business Intelligence.

4.2 Em termos de necessidade de negócio, a solução deve permitir: o gerenciamento dos documentos digitais ou digitalizados; o registro dos dados que compreendem a rotina de trabalho; a criação de formulários eletrônicos e dinâmicos com opções para criar campos de diferentes tipos associados a atividades dentro de um fluxo automatizado, sem necessidade ou o mínimo de programação/codificação; a configuração de atividades com prazos, executores, regras de negócio e todas as informações necessárias para a execução das rotinas de forma eletrônica sem a necessidade ou o mínimo de intervenção da área de TI; a integração com outros sistemas de informação; a criação de relacionamentos e conexões com outros bancos de dados; a rastreabilidade que abarque a identificação da etapa da rotina e de quem a executou, bem como a realização de controles de acesso, de prazos e de andamento; autenticação e validação dos documentos e registros, atendendo aos requisitos legais e técnicos compatíveis com a ICP-Brasil; a redução de erros por meio da padronização incorporada em ferramenta tecnológica; a celeridade na execução das rotinas; a mobilidade com possibilidade de abrir solicitações, realizar aprovações e executar atividades em dispositivos móveis; a realização de disparos automáticos para o prosseguimento das rotinas de forma automatizada; a associação dos documentos aos fluxos de trabalho; segurança do processo e da informação; e geração de informações e de indicadores para análise da performance dos processos e fornecimento de subsídios à tomada de decisão.

4.3 A solução tecnológica precisa ser compatível com as necessidades e políticas de tecnologia da CONTRATANTE e deverá:

4.3.1 Permitir sua adaptação às necessidades da CONTRATANTE, por meio de parametrizações e customizações.

4.3.2 Permitir a geração de relatórios customizáveis. Caso essa funcionalidade não esteja disponível no momento inicial da contratação, a CONTRATADA deverá disponibilizá-la durante o processo de implantação, sem ônus adicional.

4.3.3 Permitir a integração com sistemas e com soluções já desenvolvidas, podendo embarcar os apps (softwares robóticos) desenvolvidos pela CONTRATANTE, quando necessário.

4.3.4 Permitir a execução em sistemas operacionais IOS e Android, e permitir também a realização de ação através de link enviado por e-mail.

4.3.5 Possuir ou disponibilizar BI embarcado na aplicação.

4.3.6 Suportar a integração com os sistemas de gerenciamento de bancos de dados existentes na DPMG (MongoDB Versão 1.43.4, DBeaver Versão 25.2.4.202511021717 e Postgres Versão 17) ou versões superiores. Essas bases são alimentadas por sistemas internos e de terceiros.

4.3.7 Possuir mecanismo que permita auditar os dados nele armazenados e as operações realizadas pelos usuários.

4.3.8 A empresa CONTRATADA precisará manter equipe técnica necessária e suficiente para atender com nível crítico de serviço a todos os módulos da solução e a demanda de serviços contratados.

4.3.9 A solução e seus módulos devem estar aderentes a LGPD Lei Geral de Proteção de Dados. Os dados coletados e fornecidos, inerentes a esse contrato serão tratados conforme previsto na Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

4.3.9.1 Todas as bases de dados corporativas da CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a cadastros de pessoas, contratos, informações financeiras, dados funcionais, dados processuais e demais informações estruturantes, deverão permanecer sob titularidade, gestão, administração e governança exclusiva da CONTRATANTE.

4.3.9.2 A CONTRATADA não poderá criar bases paralelas, replicar integralmente dados corporativos para armazenamento permanente ou assumir papel de sistema mestre (system of record) dessas informações.

4.3.9.3 O acesso a dados institucionais deverá ocorrer exclusivamente por meio de integrações programáticas formalmente definidas, preferencialmente via APIs RESTful autenticadas, com:

- Controle de autenticação e autorização compatível com os padrões institucionais;
- Registro de logs de acesso e trilhas de auditoria;
- Restrição ao princípio da minimização de dados, em conformidade com a LGPD;
- Transferência apenas dos atributos estritamente necessários à execução do fluxo;
- Sempre que tecnicamente viável, uso de técnicas de pseudonimização ou anonimização.

4.3.9.4 É vedada a persistência irrestrita de dados pessoais ou sensíveis na base da solução, salvo quando estritamente necessário à execução do processo automatizado, hipótese em que deverá haver justificativa técnica e definição de política de retenção.

4.3.9.5 As bases de dados inerentes ao funcionamento da própria ferramenta, tais como armazenamento de fluxos modelados, configurações de processo, parâmetros, logs de execução, trilhas de auditoria e histórico operacional, poderão residir na infraestrutura da solução, por integrarem sua estrutura técnica. Contudo, tais bases deverão:

- Permanecer acessíveis à DPMG;
- Permitir exportação integral sob demanda;
- Ser disponibilizadas para verificação, inspeção técnica ou auditoria sempre que solicitadas pela DPMG;
- Ser fornecidas em formato estruturado e interoperável;
- Ser disponibilizadas quando solicitado, conforme prazo previsto no item 7.2.3.

4.3.10 Permitir integração e sincronia com a base de usuários e grupos de usuários utilizados pela instituição, bem como a autenticação de usuários em padrão definido pela instituição.

4.3.11 A solução e seus módulos devem ser acessados por meio de login único com controle de perfil centralizado.

4.3.12 Deve possuir as seguintes documentações: casos de uso, modelo de dados, documentação da arquitetura do sistema e manual do usuário.

4.3.13 A interface para o usuário deverá ser amigável, de fácil usabilidade e acessível a todos aderente a boas práticas de UX e UI.

4.3.14 Todo e qualquer material gerado, independentemente da forma empregada, deverá ser identificado unicamente pela insígnia da CONTRATANTE, não devendo conter qualquer identificação da CONTRATADA, exceto para identificação e demonstração de sua responsabilidade técnica pelo conteúdo do material.

4.3.15 O processo automatizado e disponibilizado para os usuários e público em geral, não deverá descrever ou mencionar por qualquer tipo de mídia (texto, imagem, vídeo, etc) os softwares utilizados em seu desenvolvimento, manutenção e na sua disponibilização, exceto nas documentações técnicas do projeto.

4.3.16 Ter aderência ao Padrão de Identidade Visual da CONTRATANTE, disponibilizado e indicado por ela.

4.3.17 Toda avaliação será feita em uma base de homologação que deverá conter os dados reais e atuais, sempre que possível, refletindo de forma fidedigna o

dia a dia da CONTRATANTE.

4.3.18 Após a validação e aprovação pela equipe técnica da CONTRATANTE a solução desenvolvida deverá ser disponibilizada na base de produção.

4.3.19 O recebimento dos serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito e correto desempenho na execução da prestação dos serviços, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas.

4.3.20 A plataforma e os produtos gerados deverão ser mantidos em território nacional.

4.3.21 O acesso a Plataforma ser realizado via browser e utiliza HTTPS.

4.3.22 Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

4.3.23 Delinear Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção.

4.3.24 Caso a CONTRATANTE faça a opção por também fazer o backup com a sua solução, é possível atuar com na mesma instância com a solução de backup da CONTRATADA, no entanto, fica reforçado de que as atividades de backup não devem ocorrer simultaneamente, caso contrário ambos os Jobs podem falhar.

4.3.25 A CONTRATADA deve propiciar uma Estratégia de Disaster Recovery.

4.3.26 A CONTRATADA deve garantir a capacidade operacional e bom desempenho do sistema, assegurando 10 GB de armazenamento por usuário, sem restrições quanto ao volume de dados processados, aos processos BPM ativos, às instâncias simultâneas ou aos fluxos publicados.

4.4 Por fim, é imprescindível o treinamento e transferência de conhecimento de modo a garantir que a equipe da instituição seja devidamente capacitada para usar e aproveitar ao máximo os recursos nas novas soluções tecnológicas.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1 Do Prazo e das Condições da Prestação do Serviço:

5.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1 Licenciamento, suporte e infraestrutura: início imediato com a vigência do contrato, garantindo a disponibilização da plataforma, dos ambientes necessários para os serviços de suporte e monitoração, conforme disposto no presente Termo de Referência e de acordo com Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos.

5.1.1.2 Prestação de serviços técnicos especializados: será realizada sob demanda, mediante Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

5.1.1.3 A emissão da Ordem de Serviço será realizada sob demanda por parte da CONTRATANTE, considerando proposta de execução de serviços técnicos especializados apresentados pela CONTRATADA contendo detalhamento do escopo do serviço a ser prestado; prazo de execução e de entregas, critérios de aceite, esforço em UST e identificação responsáveis técnicos pela execução.

5.1.1.3.1 O descumprimento injustificado das obrigações contratuais, por culpa exclusiva da Contratada, ensejará a aplicação de glosas e penalidades administrativas.

5.1.1.3.1.1 O atraso na entrega da OS, após o prazo pactuado, implicará aplicação automática de glosa financeira, observando-se:

- 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço;
- Limite máximo de glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da OS.

A glosa será apurada no encerramento da OS e considerada na memória de cálculo do faturamento mensal.

5.1.1.3.1.2 O atraso na entrega da OS, após o prazo pactuado, que ultrapassados 30 (trinta) dias corridos de atraso injustificado:

- Poderá ser caracterizado descumprimento parcial relevante da obrigação;
- Além das glosas já aplicadas, poderá ser aplicada multa adicional de até 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato;
- Poderá ser emitida advertência formal, registrada no histórico contratual;
- Poderão ser avaliadas medidas adicionais previstas na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5.1.1.3.1.3 Independentemente de atraso, poderão ser aplicadas glosas quando constatadas:

- Entrega em desacordo com o escopo aprovado na OS;
- Não atendimento aos critérios de aceite definidos;
- Ausência de documentação técnica obrigatória;
- Não conformidade com requisitos de segurança, integração ou governança;
- Reincidência em falhas já apontadas.

A glosa deverá ser proporcional à gravidade da não conformidade e devidamente fundamentada pela fiscalização contratual.

5.1.1.4 Mensageria, Whatsapp e Inteligência Artificial: serão prestados sob demanda, a partir da implementação e homologação das integrações necessárias com os sistemas da CONTRATANTE, sendo sua utilização e faturamento condicionados à efetiva ativação dos recursos e aos parâmetros de consumo definidos contratualmente.

5.1.2 A CONTRATADA deverá manter registros atualizados de todas as atividades realizadas (chamados, OS, intervenções técnicas, manutenções e demais serviços prestados), de forma a possibilitar a rastreabilidade e a conferência da fatura mensal pela CONTRATANTE.

5.1.3 Os serviços de licenciamento, suporte e infraestrutura serão prestados pela CONTRATADA de forma contínua durante toda a vigência do contrato, respeitados os horários e condições definidos no ANS/SLA.

5.1.4 Os serviços técnicos especializados serão executados de forma periódica ou pontual, conforme a demanda da CONTRATANTE.

5.1.5 Os serviços de mensageria, WhatsApp e Inteligência Artificial observarão a periodicidade decorrente do uso efetivo pela CONTRATANTE seja em campanhas, fluxos e integrações efetivamente implementadas.

5.2 Do local e horário da prestação de serviço:

5.2.1 Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, com uso dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção providos pela CONTRATADA.

5.2.1.1 Os horários e dias para realização dos treinamentos e reuniões serão agendados conforme agenda da CONTRATANTE.

5.2.1.2 Atendimentos presenciais poderão ser demandados pela CONTRATANTE para prestação dos serviços, na sede da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG).

5.2.2 A plataforma será disponibilizada em tempo integral, sem interrupções, durante toda vigência do contrato.

5.2.3 Especificamente quanto à assistência técnica deverão ser fornecidos canais diversos.

5.3 Dos materiais a serem disponibilizados:

5.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os materiais, recursos tecnológicos, equipamentos e ferramentas necessárias, promovendo sua substituição ou atualização sempre que se tornarem inadequados, obsoletos ou apresentarem falhas.

5.3.2 Os materiais e recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, sem prejuízo de outros que se mostrem necessários, incluem principalmente:

5.3.2.1 Infraestrutura tecnológica, servidores, ambientes em nuvem, armazenamento e componentes de software auxiliares indispensáveis ao funcionamento da solução.

5.3.2.2 Ferramentas de apoio à execução dos serviços, como ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, sistemas de registro de chamados e de acompanhamento de demandas.

5.3.2.3 Manuais, guias, tutorias, apresentações, documentações técnicas, dentre outros materiais necessários à capacitação e à utilização da solução.

5.3.3 Caberá à CONTRATANTE disponibilizar os recursos de infraestrutura local sob sua responsabilidade, tais como estações de trabalho, acesso à rede corporativa e aos sistemas internos que deverão integrar-se à solução, conforme especificações técnicas acordadas entre as partes.

5.4 Do regime de execução:

5.4.1 O regime de execução do contrato será tipo empreitada por preço unitário.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1 Do Recebimento:

6.1.1 Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

6.1.1.1 Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.1.2 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos (conforme item 3.8.7), que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos a CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.1.3 A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.1.4 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.1.5 Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento às exigências contratuais, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

6.1.6 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

6.1.7 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.1.8 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando a CONTRATADA para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

6.1.9 O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

6.1.10 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

6.1.11 O faturamento será mensurado conforme dados dos serviços solicitados na Ordem de Serviço (OS) de acordo com as entregas dos serviços acordadas entre as partes. A CONTRATADA enviará o Relatório Mensal Detalhado para que seja feita a conferência pelo cliente.

6.1.11.1 Para aceite da OS pela CONTRATADA, a contratante deverá entregar documentação da implantação, com o processo mapeado, automações contidas, integrações realizadas, dentre outras informações técnicas relativas à execução da OS, ficando a cargo da fiscalização solicitar outras informações que forem viáveis.

6.1.12 Além dos serviços consumidos em USTs, comporão a fatura, o licenciamento que possuem custo mensal.

6.1.13 A CONTRATANTE terá até 15 (quinze) dias úteis após o envio da fatura para informar eventuais inconformidades na fatura emitida, referentes às informações enviadas de consumo de serviços. O pagamento da fatura observará o prazo e as condições previstos no item 6.8.1 deste Termo de Referência.”

6.1.13.1 Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do envio da fatura, sem manifestação da CONTRATANTE, considera-se tacitamente aprovada a fatura, exclusivamente para fins de autorização do pagamento, ressalvado o direito da CONTRATANTE de, a qualquer tempo durante a vigência do contrato e nos prazos legais, apurar irregularidades, glosar valores indevidamente faturados e adotar as providências sancionatórias cabíveis, nos termos do art. 156 e

seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.2 Da Avaliação da Execução do Objeto:

6.2.1 O faturamento será mensal e terá por base os serviços efetivamente prestados incluindo o licenciamento, os serviços técnicos especializados mensurados em USTs e as integrações de mensageria e inteligência artificial efetivamente consumidas.

6.2.2 A emissão da fatura ficará condicionada à apresentação, pela CONTRATADA, de Relatório Mensal Detalhado dos serviços realizados/consumidos no período até o dia 5 do mês subsequente, para fins de apuração dos resultados.

6.2.2.1 O Relatório Mensal Detalhado deverá conter, no mínimo:

- Descrição do período de faturamento;
- Descrição detalhada dos serviços prestados;
- Quantidade de USTs consumidas;
- Quantitativo de licenças;
- Quantidades consumidas dos serviços de mensageria e inteligência oficial;
- Valores de cada item;
- Consolidação das Ordens de Serviço Encerradas, com descrição objetiva das entregas realizadas em cada OS e evidências das entregas
- Demonstrativo de cumprimento dos prazos estabelecidos para cada OS
- Apuração dos indicadores de nível de serviço (SLA), inclusive eventuais atrasos;
- Cálculo das glosas eventualmente incidentes, quando aplicável;
- Memória de cálculo do valor a ser faturado, discriminando quantitativos e unidades contratadas.

6.2.2.2 O Relatório Mensal Detalhado deverá ser analisado e aprovado pela CONTRATANTE, que poderá solicitar esclarecimentos ou complementações à CONTRATADA.

6.2.2.3 Após a aprovação formal do Relatório Mensal Detalhado pela CONTRATANTE, será autorizado o faturamento referente às OS encerradas no mês anterior, já consideradas eventuais glosas ou ajustes apurados. O faturamento somente poderá ocorrer após essa aprovação formal, vedada a emissão de nota fiscal sem a prévia aprovação do Relatório Mensal.

6.2.2.4 Apresentado o Relatório Mensal Detalhado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestar-se sobre eventuais inconformidades quanto aos serviços, mediante notificação formal.

6.2.2.4.1 Decorrido o prazo de 5 (cinco) dias úteis sem manifestação da CONTRATANTE, considera-se tacitamente aprovado o Relatório Mensal Detalhado, autorizando-se o faturamento nos termos do item 6.2.2.3, ressalvado o direito da CONTRATANTE de, a qualquer tempo durante a vigência do contrato e nos prazos legais, apurar irregularidades, glosar valores indevidos e adotar as providências sancionatórias cabíveis.

6.2.3 Os serviços técnicos serão demandados por meio de Ordem de Serviço com o detalhamento dos serviços a serem executados pela CONTRATADA. Caberá à CONTRATADA O dimensionamento de esforço, dos serviços e dos prazos que constarão na OS, submetendo a aprovação da CONTRATANTE.

6.2.4 O dimensionamento de esforço especificado em cada Ordem de Serviço (OS) deverá ser feito considerando as atividades pertinentes para cada OS, sua complexidade e duração previstas, conforme Catálogo de Serviços da CONTRATADA, condicionados a pagamento por resultados e atendimento aos Níveis de Serviços.

6.2.5 Os Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

6.3 SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

6.3.1 Para todos os produtos e serviços, a MTI coloca à disposição uma Central de Serviços por telefone (65 3613 3003), e-mail (centraldeatendimento@mti.mt.gov.br) e portal de atendimento online (atendimento.mti.mt.gov.br) para que sanar dúvidas, fazer requisições ou comunicar incidentes. O atendimento por telefone estará disponível de segunda a sexta das 8 às 19 horas, e via web de segunda a domingo (24x7).

6.4 CHAMADOS

6.4.1 Para a solução de problemas deverá ser aberto um chamado técnico, a ser efetuado pelo Gestor do Contrato ou outra pessoa apontada pelo Gestor, por meio de telefone, sistema ou e-mail, devendo este, para fins de preenchimento do documento de abertura de chamado técnico, prestar no mínimo as seguintes informações: a) identificação do problema; b) local onde ocorre o problema; c) defeito/ocorrência observada; d) nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato e nome do responsável local.

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

6.4.3 O Serviço deve consistir em processo de atendimento estruturado, baseado em metodologia ou boa prática reconhecida (ISO/IEC 2000 ou ITIL) com o registro de chamados e incidentes, procedimento padronizado de atendimento e canais de comunicação disponibilizados durante a vigência do contrato.

6.4.4 Para os tempos de resposta, são considerados os seguintes níveis de severidade:

6.4.4.1 Severidade Alta: Incidentes ou problemas que impeçam a realização de atividades normais de um recurso.

6.4.4.2 Severidade Média: Incidentes ou problemas que degradem a produtividade, porém não impeçam que o recurso continue executando suas atividades principais.

6.4.4.3 Severidade Baixa: Incidentes ou problemas que, apesar de ocorrerem, não prejudicam significativamente a produtividade do recurso.

6.5 Na solução provida pela CONTRATADA, os chamados serão categorizados conforme tabela abaixo, tendo a CONTRATADA os seguintes prazos a cumprir:

Severidade	Abrangência	SLA-Incidente (Solução workaround)	SLA-Problema (Solução definitiva)

Crítica	Aplicação ou funcionalidade crítica ao negócio do cliente como um todo indisponível	3 horas	5 dias úteis
Alta	Aplicação ou funcionalidade crítica ao negócio do cliente degradada ou serviço de médio impacto indisponível ou degradado.	5 horas úteis	7 dias úteis
Média	Aplicação ou funcionalidade não crítica ao negócio do cliente indispensável.	20 horas úteis	10 dias úteis
Baixa	Aplicação ou funcionalidade não crítica ao negócio do cliente degradada. Problemas pontuais que envolvam poucos usuários.	48 horas úteis	20 dias úteis

6.4.6 Fica estabelecido como Prazo Máximo de Atendimento, o tempo entre a abertura do chamado e o tempo para resolução e fechamento do atendimento técnico.

6.4.7 Para todos os níveis de severidade, os prazos de atendimento serão contados em horas úteis ou dias úteis (segunda a sexta das 8 às 19 horas, exceto feriados) a partir do registro do chamado de suporte.

6.4.8 O nível de severidade dos chamados será informado no momento de abertura. A severidade do chamado poderá ser reclassificada pela CONTRATADA seguindo os conceitos definidos acima. Nesse caso, será mantida a contagem de prazo inicial, alterando-se apenas o prazo final conforme o novo nível estabelecido.

6.4.9 O chamado técnico somente poderá ser considerado concluído após confirmação pela CONTRATANTE em até 02 (dois) dias úteis depois que problema/erro/falha apresentada e registrada no chamado inicial via software de abertura de chamados tenha sido corrigida.

6.4.10 Caso a CONTRATANTE detecte que ainda persiste, o chamado será reaberto e o prazo será contado a partir da abertura original do chamado até o final do tempo de atendimento, descontado o tempo de validação/homologação pela CONTRATANTE, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas. Em caso de erro eventual não descrito no chamado inicial, este será encerrado e deverá ser aberto outro chamado para tratá-lo.

6.4.11 Caso não haja manifestação da CONTRATANTE em até 02 (dois) dias úteis, o chamado será concluído e dado como solucionado automaticamente.

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

6.4.13 Prazos que demandem informações por parte da CONTRATANTE serão suspensos, devendo o chamado ser suspenso até que a CONTRATADA obtenha a informação para continuar o atendimento do chamado, momento em que a contagem do SLA será retomada.

6.4.14 A CONTRATADA deve garantir que quaisquer novas versões, atualizações ou correções da solução fornecidas estejam livres de quaisquer programas que possam causar danos à integridade, confidencialidade e integridade dos dados. Constatado que a contaminação dos equipamentos foi provocada por técnicos ou por software fornecido pela CONTRATADA, a mesma estará obrigada a realizar manutenção corretiva, observando os mesmos prazos estabelecidos.

6.4.15 CONTRATADA deve comunicar ao Gestor do Contrato, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada que ocorrerá, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento ou nos fins de semana.

6.5 Tempo de solução do Chamado:

6.5.1 Fica estabelecido como Tempo de Solução do Chamado o somatório do tempo entre a abertura do chamado e o tempo para resolução e fechamento do atendimento técnico, excetuando-se o tempo de validação/homologação da CONTRATANTE.

6.5.2 Fica estabelecido indicador para aplicação dos níveis mínimos de serviço, conforme quadro a seguir, de modo que a CONTRATADA estará sujeita à glosa sobre o valor mensal dos serviços contratado, caso não atenda o percentual mínimo de 90% (noventa por cento) das demandas dentro do prazo no período mensurado.

Índice de Tempo de Solução do Chamado- TS	
Valor do índice apurado	Percentual de Glosa
De 100% a 90%	0%
De 89,99% a 80%	10%
De 79,99% a 70%	20%
Abaixo de 70%	30%

6.5.3 A glosa incidirá sobre o valor total dos serviços contratados, tais como o valor mensal referente ao serviço de licenciamento, suporte e infraestrutura, serviços de gerenciamento e operação de recursos em nuvem e serviços técnicos especializados.

6.6 Disponibilidade da solução:

6.6.1 Durante a vigência do contrato, a SOLUÇÃO deverá manter disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, ressalvadas apenas as janelas de manutenção programada previamente acordadas com a CONTRATANTE.

6.6.2 Em caso de indisponibilidade do serviço, deverá ser registrado as ocorrências desde o início da indisponibilidade (abertura dos chamados) até a normalização dos serviços (restabelecimento total), incluindo informações de acompanhamento e status.

6.6.2.1 O prazo para início das atividades de recuperação do ambiente em caso de indisponibilidade é de 4 horas.

6.6.3 O não atendimento no mês, de disponibilidade no percentual estipulado em contrato, "99% do mês disponível", ensejará em aplicação de glosa com percentuais de acordo com a disponibilidade auferida no mês, sobre o valor da medição apurada no período. O quadro abaixo demonstra os percentuais para cada faixa de medição.

Medição da Disponibilidade Apurada no Período	Percentual da Glosa
>=99%	Zero

>=85% e <99%	5% do Valor do Serviço Mensal
>=75% e <85%	10% do Valor do Serviço Mensal
<75%	20% do Valor do Serviço Mensal

6.6.4 A glosa incidirá sobre o valor total dos serviços mensais, tais como o valor mensal referente ao serviço de licenciamento, suporte e infraestrutura.

6.6.5 A CONTRATADA deverá fazer a autoaplicação das glosas, conforme previsto nos itens anteriores.

6.6.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório com os valores apurados. Os relatórios deverão fornecer os valores de tempo de disponibilidade da solução MTI Simplifica, bem como de tempo máximo de atendimento/repairo/restabelecimento, com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.

6.6.7 Havendo quebra de Acordos de Níveis de Serviço, os percentuais serão descontados no faturamento relativo ao mês em que for concluída a apuração das causas que levaram a quebra do acordo de nível de serviço.

6.6.8 Na ocorrência de glosa nos dois itens apresentados, os valores das glosas deverão ser acumulativos. As glosas não poderão ultrapassar o valor máximo de 40% da fatura daquele período de medição.

6.6.9 Os descontos previstos são independentes entre si, podendo ser aplicados isolados ou cumulativamente, até o limite de 40% da fatura, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

6.6.9.1 Após atingido o limite de 40%, a glosa remanescente será aplicada na próxima fatura e assim sucessivamente.

6.7 Da liquidação:

6.7.1 A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do CONTRATANTE.

6.7.2 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) Vencimento;
- b) Data da emissão;
- c) Dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- d) Período respectivo de execução do objeto;
- e) Valor a pagar; e
- f) Eventual destaque de valor de retenções tributárias cabíveis.

6.7.3 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.

6.7.4 A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

6.8 Do pagamento:

6.8.1 O pagamento será realizado por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI/MG, mediante recolhimento via Documento de Arrecadação – DAR, conforme orientação da contratada e em conformidade com a legislação financeira aplicável, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, considerando a apresentação da nota fiscal devidamente conferida e aprovada pela CONTRATANTE, que terá por base as Ordens de Serviço com recebimento definitivo dentro do período de aferição.

6.8.1.1 O valor do DAR deverá corresponder ao valor líquido da nota fiscal, após a dedução de todos os tributos passíveis de retenção, tais como ISSQN, Imposto de Renda e INSS, quando aplicáveis.

6.8.1.2 O DAR emitido deverá possuir convênio de recebimento junto ao Banco Itaú ou ao Banco do Brasil.

6.8.1.3 O período de aferição será mensal e corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês que antecede a nota fiscal.

6.8.2 A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

6.8.3 No caso de atraso pelo CONTRATANTE, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos a CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

6.8.4 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.8.4.1 Independentemente do percentual de tributo inserido pela CONTRATADA na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.8.5 A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

6.8.5.1 Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da CONTRATADA e rescisão contratual.

6.8.6 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.

6.8.7 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

6.8.7.1 Não produziu os resultados acordados;

6.8.7.2 Deixou de executar, ou não execute com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

6.9 Da antecipação do pagamento

6.9.1 Conforme Art. 145 da Lei 14.133/2021, não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total.

7. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se em etapas de planejamento da transição; extração e entrega de dados; transferência do conhecimento.

7.1.1 O planejamento da transição, iniciar-se-á com a comunicação da intenção de encerramento do contrato, seja por rescisão, por parte da CONTRATANTE ou por finalização do período de vigência.

7.1.1.1 A CONTRATADA deverá participar de reunião de planejamento de transição de contrato, em prazo definido pela CONTRATANTE, com antecedência mínima de 90 (noventa dias) para o encerramento do contrato, visando elaboração de Plano de Transição/Encerramento.

7.1.1.2 O Plano de que se trata o item anterior deverá contemplar, no mínimo; um cronograma com as datas previstas para extração e entrega da base de dados, realização de treinamentos, apoio à migração e encerramento das atividades, bem como definição dos responsáveis por cada atividade.

7.1.1.3 A plataforma pode ser migrada para outro ambiente, inclusive com a aquisição da solução por uma única vez, conforme prevê o Catálogo de Serviços.

7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional, cópia integral, atualizada e íntegra dos dados contidos e utilizados pela solução, incluindo dados operacionais, históricos e de configuração, permitindo a portabilidade dos dados.

7.2.1 A base de dados deverá ser entregue em formato aberto e não proprietário, em formato de banco especificado pela CONTRATANTE, acompanhada de dicionário ou descrição mínima da estrutura dos dados, de forma a permitir sua reutilização por outras soluções.

7.2.2 A CONTRATADA também deverá garantir exportação e portabilidade integral de processos modelados em BPMN.

7.2.3 O prazo para entrega dos dados é de 5 dias úteis, quando solicitado.

7.3 A transferência de conhecimento será realizada por meio de reuniões técnicas, treinamentos e esclarecimentos, abrangendo, no mínimo, arquitetura da solução, integrações ativas e principais parametrizações usadas na plataforma.

7.3.1 A CONTRATADA deverá realizar transferência de conhecimento técnico e operacional à CONTRATANTE, sem cobrança adicional, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados da comunicação formal de encerramento do contrato.

7.4 Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá manter a solução em funcionamento regular, observados os níveis de serviço definidos, até a conclusão da migração dos dados e da transferência de conhecimento.

7.5 Todos os dados, informações, documentos, fluxos de processo, parametrizações e configurações inseridos, gerados ou tratados pela solução são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA apenas sua guarda e tratamento durante a vigência contratual.

7.6 A CONTRATADA deverá assegurar a plena reversibilidade das informações e a cooperação na transição para outro fornecedor ou solução, ficando vedada a imposição de qualquer condição, restrição ou cobrança adicional não prevista contratualmente para a entrega de dados, documentação ou suporte técnico relacionados à transição.

7.7 A CONTRATADA deverá assegurar continuidade do uso da solução e a observância integral aos procedimentos de transição e finalização do contrato, mesmo em hipóteses de dissolução da parceria, falência ou extinção da empresa parceira selecionada.

7.8 A CONTRATADA deverá comunicar a DPMG, com um prazo mínimo de 180 dias, sobre eventual desinteresse na prorrogação do contrato. Não havendo a comunicação dentro do prazo estipulado, a CONTRATADA deve manter o serviço até que se consiga realizar a migração nos termos acima estipulados.

8. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1 Regras Gerais:

8.1.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 17 de março de 2023.

8.1.2 As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

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

8.1.5 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.1.6 Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade da CONTRATADA e eventualmente aplicar sanções.

8.1.7 Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, objetivos, nivelar os entendimentos acerca das condições

estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, representantes da CONTRATANTE, e representante da CONTRATADA. A reunião realizar-se-á em até 7 (sete) dias após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

8.1.8 Será elaborado o planejamento do projeto a ser implantado inerente aos serviços a serem executados para municiar as partes de um cronograma de execução. Esse planejamento será atualizado à medida que o projeto for sendo executado, cabendo os refinamentos necessários com o decorrer da execução do projeto.

8.1.8.1 O prazo para entrega do planejamento do projeto pela CONTRATADA é de 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

8.1.9 Deverá haver uma reunião semanal para acompanhar a execução do planejamento do projeto, verificar se as expectativas dos serviços contratados estão sendo alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e negociar as ações necessárias à melhoria.

8.1.10 Os serviços realizados pela CONTRATADA seguirão, preferencialmente, as orientações do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute) para Gerenciamento dos Projetos, com foco voltado para a Metodologia Ágil de desenvolvimento de software.

8.1.11 Os documentos anexos ao contrato — Termo de Referência, Proposta Comercial, Catálogo de Serviços e demais peças que o instruírem — integram o ajuste para todos os fins, ressalvadas as disposições que contrariarem as cláusulas do contrato, deste Termo de Referência ou a legislação aplicável, as quais se consideram não escritas. Em caso de divergência entre o contrato e os documentos anexos, prevalecerão as disposições do contrato; em caso de divergência entre o Termo de Referência e os demais anexos, prevalecerão as disposições deste Termo de Referência.

8.2 Da fiscalização do contrato:

8.2.1 O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes e suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.2 O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.3 O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.4 O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.5 O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.6 O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.7 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.8 O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.2.9 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

8.3 Da gestão do contrato:

8.3.1 O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotarà os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.4 O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.5 O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.6 O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.7 O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.3.8 O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

8.4 Do Preposto:

8.4.1 O CONTRATADO designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1 O processo de Dispensa de Licitação que ampara a presente contratação fundamenta-se nas hipóteses previstas no inciso IX do artigo 75, da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

9.2 Dos critérios de aceitabilidade da proposta:

9.2.1. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de sua apresentação.

9.3 Da Amostra/Prova de Conceito/Prospecto:

9.3.1 Não será exigida a apresentação de prova de conceito/amostra/prospecto nesta contratação.

10. HABILITAÇÃO

10.1 Para fins de habilitação, deverá a CONTRATADA comprovar os seguintes requisitos:

10.1.1 Habilitação Jurídica:

10.1.1.1 Empresa Pública: Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ; ato legal de criação; estatuto/ato constitutivo consolidado e suas alterações em vigor incluindo atualizações e documento que evidencie que o objeto social da empresa é compatível com o objeto desta contratação.

10.1.2 Habilitação, Fiscal, Social e Trabalhista:

10.1.2.1 Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

10.1.2.2 Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.1.2.3 Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.1.2.3.1 A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

10.1.2.3.2 Caso a CONTRATADA seja considerada isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

10.1.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

10.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

10.1.3 Qualificação Econômico-Financeira:

10.1.3.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

10.1.3.2 Balanço Patrimonial e demonstração do resultado do último exercício já encerrado, apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação econômico-financeira da empresa.

10.1.4 Qualificação Técnico-Operacional e/ou Técnico-Profissional:

10.1.4.1 Não será exigida a apresentação de documentos relativos à qualificação técnico-operacional e técnico-profissional.

11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

11.1 DO CONTRATANTE:

11.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o presente Termo de Referência, contrato ou documento que o substitua e seus anexos.

11.1.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

11.1.3 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

11.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto deste Termo de Referência.

11.1.5 Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial da CONTRATADA.

11.1.6 Comunicar a CONTRATADA para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.1.7 Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

11.1.8 Efetuar o pagamento a CONTRATADA do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

11.1.9 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

11.1.10 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

11.1.10.1 A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 11.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.1.11 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

11.1.12 Aplicar à CONTRATADA as sanções legais e regulamentares.

11.1.13 Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

11.1.14 Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

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

11.1.16 Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.1.17 Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação e no acordo de nível de serviço.

11.2 DA CONTRATADA:

11.2.1 A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

11.2.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

11.2.3 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

11.2.4 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

11.2.5 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros e não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

11.2.6 Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

11.2.7 Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.2.8 Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

11.2.9 Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

11.2.10 Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

11.2.11 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato.

11.2.12 Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

11.2.13 Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

11.2.14 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

11.2.15 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.2.15.1 Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

11.2.18 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE.

11.2.19 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

11.2.20 Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados

pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

11.2.21 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

11.2.22 Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

11.2.23 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.2.24 Garantir segurança e sigilo das informações observadas as diretrizes institucionais e os dispostos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

11.2.25 Comunicar a CONTRATANTE, com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção.

11.2.26 Providenciar o licenciamento da plataforma workflow/ECM em modelo SaaS, garantindo acesso contínuo, durante toda a vigência contratual, às funcionalidades previstas, incluindo recursos de BPM, ECM, automação de fluxos de trabalho, integração com sistemas legados, mensageria via WhatsApp Business e ferramentas de Inteligência Artificial.

11.2.27 Assegurar a disponibilização da solução em ambiente de computação em nuvem (cloud), sob responsabilidade da Sydle, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade, continuidade operacional e conformidade com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

11.2.28 Gerenciar a infraestrutura necessária ao pleno funcionamento da plataforma, incluindo ambientes de produção, homologação e testes, garantindo desempenho adequado e atendimento à quantidade prevista de usuários.

11.2.29 Fornecer suporte técnico especializado, abrangendo atendimento a incidentes, problemas, dúvidas operacionais e demais demandas relacionadas à plataforma licenciada, conforme níveis e prazos de resposta e solução definidos no contrato.

11.2.30 Realizar manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa da plataforma, assegurando atualizações periódicas, melhorias contínuas, aplicação de patches, ajustes de performance e incorporação de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante.

11.2.31 Garantir a gestão das contas, ativações e integrações necessárias com a Meta/WhatsApp Business, quando aplicável, incluindo acompanhamento de configurações técnicas, validações e demais procedimentos vinculados à comunicação multicanal.

11.2.32 Assegurar que a plataforma low-code permaneça configurável e customizável, sem necessidade de desenvolvimento complexo, garantindo autonomia operacional às unidades gestoras da DPMG.

11.2.33 Zelar pela segurança da informação e conformidade regulatória da solução, incluindo controle de acessos, criptografia, backup, continuidade de negócios e demais práticas necessárias para proteger dados e processos institucionais.

12. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

12.1.1 Der causa à inexecução parcial da contratação;

12.1.2 Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3 Der causa à inexecução total da contratação;

12.1.4 Deixar de entregar a documentação exigida no Termo de Referência;

12.1.5 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.1.6 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.7 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.8 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação e a execução do contrato;

12.1.9 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

12.1.10 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.11 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.12 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013

12.1.13 Serão aplicadas a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.1.13.1 Advertência: quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

12.1.13.2 Impedimento de licitar e contratar: quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.4 a 12.1.6, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

12.1.13.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar: quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.7 a 12.1.12, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

12.1.13.4 Multa: 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato.

12.1.13.4.1 Moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de trinta (trinta) dias.

12.1.13.4.2 Moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.1.13.4.3 I - O atraso superior à de 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.2 As sanções previstas nos subitens 12.1.13.1, 12.1.13.2 e 12.1.13.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no § 7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.3 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE a CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme § 8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.4 A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE, conforme disposto no § 9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.5 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.6 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.8 Em observância ao disposto no §1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

12.8.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.8.2 As peculiaridades do caso concreto;

12.8.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.8.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

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

12.10 A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.11 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.12 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

12.13 Os débitos da CONTRATADA para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE.

13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1 Estima-se, para um período de 24 (vinte e quatro) meses, o valor total R\$ 2.288.898,42 (Dois milhões, duzentos e oitenta e oito mil, oitocentos e noventa e oito reais e quarenta e dois centavos), distribuído entre os seguintes componentes:

Serviço	Descrição	Valor Total
Licenciamento, suporte e infraestrutura	Modalidade SaaS para até 250 usuários. Inclui o uso da licença, a infraestrutura em nuvem para hospedar a solução, o suporte técnico, a manutenção e as atualizações do software.	R\$ 620.553,36
Prestação de serviços técnicos especializados	Desenvolvimento, manutenção, customização e sustentação de aplicações.	R\$ 1.600.023,54
Mensageria e Whatsapp	Ativação de conta oficial, configuração de número e volume de conversas.	R\$ 55.521,52
Inteligência Artificial	Recursos de IA para automação cognitiva, assistentes virtuais e análise de dados.	R\$ 12.800,00
TOTAL		R\$ 2.288.898,42

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária nº 25.698, de 14/01/2026.

14.1.1 A contratação será atendida pela seguinte dotação: 1441.03.092.726.4150.0001.3390.40.02.0.10.1.

14.2 A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Belo Horizonte, 19 de maio de 2026.

MARIA VALÉRIA VALLE DA SILVEIRA
DEFENSORA- PÚBLICA AUXILIAR



Documento assinado eletronicamente por **Maria Valéria Valle da Silveira**, **Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 19/05/2026, às 15:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://defensoria.mg.def.br/portal-sei> informando o código verificador **0819966** e o código CRC **5FB9FDC2**.

9990000001.014981/2025-15

0819966v2