

Secretaria de
Estado da
Economia



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
CORREGEDORIA FISCAL

TERMO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Aquisição de serviços de suporte técnico remoto e atualizações de versões dos softwares DRS, no âmbito da Secretaria de Estado da Economia, pelo prazo de 12 meses, para as 5 (cinco) licenças do software DRS Audiências adquiridas por este órgão e 5 (cinco) licenças do software DRS Conference, que se encontram em funcionamento na Corregedoria Fiscal.

2. JUSTIFICATIVA

Em 2016, foram adquiridas 5 (cinco) licenças de um software de gravação de audiências, chamado DRS Audiências, por meio de adesão a Ata de Registro de Preços, com recursos do PROFISCO, conforme instrução do processo nº 201600004013111.

Em 2020, foi concedido o Licenciamento Corporativo da plataforma DRS, através da emissão de Ofício em 30/01/2020 pela empresa Kenta Informática S.A à esta Secretaria, possibilitando a inclusão de novas licenças de uso. Desta forma, foi solicitada em 11/02/2021, 5 (cinco) licenças do software DRS Conference, que possibilita a gravação do áudio e vídeo de videoconferência em virtude do trabalho remoto ocasionado pela Pandemia.

Com o encerramento do primeiro contrato em junho do presente ano, surgiu a necessidade de celebração de nova contratação dos serviços de suporte e atualização de versões, mediante inexigibilidade de licitação, fundamentada pelo art. 25, I da Lei 8666/93, uma vez que já possuímos o produto de propriedade da empresa Kenta Informática, a única capaz de prestar serviços de suporte técnico e entregar as atualizações necessárias para os softwares DRS.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS/DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de suporte técnico remoto e atualizações de versões do software DRS serão prestados durante o período de vigência do contrato de modo a manter o programa funcionando em operação constante.

Estes serviços correspondem às seguintes atividades:

Os serviços de suporte técnico consistem no atendimento de chamado técnico, a ser realizado pela CONTRATADA, a fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir como proceder, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução.

Para execução destes serviços, a CONTRATADA deverá:

Prestar toda a assistência necessária, diretamente aos usuários finais e aos técnicos da CONTRATADA, de modo a manter a solução em operação constante;

O serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado através da disponibilização de helpdesk via telefone (gratuito, tipo 0800), e-mail e portal web (abertura e acompanhamento de chamados), em dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira) das 09:00h às 18:00h (horário de Brasília).

O primeiro nível de atendimento será realizado pelas equipes técnicas da CONTRATANTE, treinadas pela CONTRATADA para desenvolver estas atividades.

Para cada incidente deverá ser gerado um número de protocolo único que será usado para controle do chamado técnico;

Não solucionando o problema por telefone ou e-mail, o Suporte Técnico deverá ser realizado através da visita de um técnico da CONTRATADA, na sede do Contratante, de modo a restabelecer a normalidade. O prazo será acordado entre as partes;

Visitas no local de funcionamento poderão ser previamente agendadas sempre que houver necessidade de acompanhamento e assessoria na operação do software, devidamente aprovadas pela CONTRATADA.

O prazo para correção de defeito de software será estabelecido com base na severidade do incidente:

Severidade ALTA (CRÍTICO): defeito que impeça a utilização do software ou de funcionalidade indispensável a este, comprometendo de forma crítica uma atividade de negócio do Contratante. A Contratada terá 10 (dez) horas úteis (das 09:00 às 18:00), a contar da comunicação da falha pelo Contratante, para sanar o problema, e até 6 (seis) horas úteis (das 09:00 às 18:00) para executar ação paliativa que coloque o incidente em severidade média;

Severidade MÉDIA (NORMAL): defeito que comprometa o uso do software ou de parte deste, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do Contratante de forma claramente observável. A Contratada terá 20 (vinte) horas úteis (das 09:00 às 18:00), a contar da comunicação da falha pelo Contratante, para sanar o problema, e até 12 (doze) horas úteis (das 09:00 às 18:00) para executar ação paliativa que coloque o incidente em severidade baixa;

Severidade BAIXA (CONSULTA): defeito do software que não comprometa significativamente uma atividade de negócio do Contratante. Será aplicada quando não existir falha do uso do software fornecido estando este disponível, porém existindo dúvidas relativas ao uso, instalação ou acompanhamento da solução de problemas. A Contratada terá 12 (doze) horas úteis (das 09:00 às 18:00) após a abertura do chamado para o diagnóstico do problema e prazo máximo da solução será de 30 (trinta) horas úteis (das 09:00 às 18:00) a contar da comunicação da falha pelo Contratante;

Para o cumprimento dos prazos acordados relacionados a todos os níveis de Severidade é de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização das informações e meios de acessos solicitados pela CONTRATADA para a realização do atendimento como também executar as atividades corretivas necessárias caso o atendimento refira-se a problemas em sua Infraestrutura.

O prazo para correção de defeitos de software e as horas estabelecidas com base na severidade do incidente serão contabilizadas considerando-se o período de horário do Suporte Técnico contratado.

Não serão computadas nas horas o tempo despendido nas tarefas que serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

Antes de findar o prazo de cada nível de severidade, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pela CONTRATANTE, que decidirá pela dilação do prazo.

A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico mensal dos chamados de manutenção, atendido e concluído, no qual constem os horários do chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número do chamado, serviços executados, seu responsável e quaisquer outras anotações pertinentes.

Serviço de Atualização de Versões

A CONTRATADA deverá disponibilizar as atualizações, correções e novas versões de todos os softwares propostos, bem como, incremento das evoluções e melhorias que forem desenvolvidas. Por softwares propostos entenda-se: firmwares, software de gravação e todos os demais customizados/desenvolvidos para este projeto.

4. PLANILHA DE QUANTITATIVO E CUSTO ESTIMADO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	Nº CADMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR ESTIMADO	
					Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1.	Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Versões Serviço de Suporte Técnico remoto e disponibilização periódica de atualizações de versões do Software DRS Audiências para 5 Licenças de Uso		Mês	12	825,00	9.900,00
2.	Serviços de Suporte Técnico e Atualização de Versões Serviço de Suporte Técnico remoto e disponibilização periódica de atualizações de versões do Software DRS Conference para 5 Licenças de Uso.		Mês	12	250,00	3.000,00
TOTAL ESTIMADO (R\$)						12.900,00

O custo estimado da contratação é de R\$ 12.900,00 (doze mil e novecentos reais).
Preços conforme proposta apresentada pela empresa proprietária do software.

5. FORMA, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

Os serviços serão prestados de forma remota, pelo prazo de vigência do contrato.

6. CONDIÇÕES/FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento deverá ser feito em uma única parcela após a assinatura do contrato que terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado com reajuste baseado no índice do IPCA ou outro índice acordado.

7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Executar diretamente o contrato prestando os serviços de acordo com o Termo de Referência e a proposta apresentada;
- Comunicar à Contratante qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços contratados;
- Assumir completa responsabilidade pela eficiência dos serviços e materiais utilizados na execução do objeto contratual, bem como, pelo cumprimento dos elementos técnicos recebidos e quaisquer danos decorrentes da sua realização, causados à Contratante ou a terceiros;

- Responsabilizar-se, também, pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados e ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados à Contratante ou a terceiros;

- Manter sigilo absoluto sobre toda e qualquer informação interna da Contratante que vier a ter contato em função da execução dos serviços;

7.1.1 Todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.2 A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente Termo de Referência e a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.

7.1.3 A CONTRATADA ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

7.1.4 Como condição para a celebração do ajuste, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação.

7.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.2.1 Dar conhecimento ao titular e ao prestador dos serviços de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto (prestação dos serviços).

7.2.2 Pagar, dentro dos prazos, os valores pactuados.

7.2.3 Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

8. VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado até 48 ou 60 meses (conforme a legislação), (caso seja serviço continuado).

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

A gestão e fiscalização do contrato ficará a cargo de servidor da Corregedoria Fiscal, nomeado por meio de Portaria.

10. SANÇÕES

10.1 – Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

10.2 – Nas hipóteses previstas no parágrafo 1º, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

a) Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

b) Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

10.3 – Sem prejuízo do expresso no parágrafo 1º acima, poderão ser aplicadas, a critério da CONTRATANTE, as seguintes penalidades:

a) Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado - CADFOR, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das penalidades previstas no parágrafo 1º, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Nota: A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

c) Para os casos não previstos no parágrafo 3º a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

10.4 – As sanções previstas nesta cláusula nona poderão ser aplicadas juntamente às do parágrafo 3º alínea b).

10.5 – Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

10.6 – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

11. DO FORO

Fica eleito o foro competente da sede da Secretaria de Estado da Economia, Capital do Estado de Goiás, para dirimir as questões oriundas deste Termo de Referência e das contratações dele decorrentes

GOIÂNIA - GO, aos 16 dias do mês de agosto de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN DA SILVA FAGUNDES, Chefe da Corregedoria Fiscal**, em 16/08/2021, às 16:42, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000022869475** e o código CRC **40F10DB5**.

CORREGEDORIA FISCAL
AVENIDA VEREADOR JOSÉ MONTEIRO 2233, COMPLEXO FAZENDÁRIO BLOCO E -
SETOR NOVA VILA - GOIANIA - GO - CEP 74653-230 - (62)3269-2245.



Referência: Processo nº 202100004091125



SEI 000022869475