



ESTADO DE GOIÁS  
INSTITUTO DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES PUBLICOS DO ESTADO DE GOIAS  
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para realizar a manutenção, suporte técnico e Customização do software SYSCORE.

### 2. JUSTIFICATIVA

Governança no setor público compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. A governança de órgãos e entidades da administração pública envolve três funções básicas, alinhadas às tarefas sugeridas pela ABNT NBR ISO/IEC 38500:2018:

- avaliar o ambiente, os cenários, o desempenho e os resultados atuais e futuros;
- direcionar e orientar a preparação, a articulação e a coordenação de políticas e planos, alinhando as funções organizacionais às necessidades das partes interessadas (usuários dos serviços, cidadãos e sociedade em geral) e assegurando o alcance dos objetivos estabelecidos;
- monitorar os resultados, o desempenho e o cumprimento de políticas e planos, confrontando-os com as metas estabelecidas e as expectativas das partes interessadas.

São funções da Governança:

- Definir o direcionamento estratégico;
- Supervisionar a gestão;
- Envolver as partes interessadas;
- Gerenciar riscos estratégicos;
- Gerenciar conflitos internos;
- Auditar e avaliar o sistema de gestão e controle;
- Promover a *accountability* (prestação de contas e responsabilidade) e a transparência.

Neste sentido, relaciona-se com processos de comunicação, de análise e avaliação, de liderança, tomada de decisão e direção de controle, monitoramento e prestação de contas. De modo complementar, Gestão diz respeito ao funcionamento do dia a dia de programas e de organizações no contexto de estratégias, políticas, processos e procedimentos que foram estabelecidos pelo órgão e preocupa-se com a eficácia (cumprir as ações prioritizadas) e a eficiência das ações (realizar as ações da melhor forma possível, em termos de custo-benefício).

São funções da Gestão:

- Implementar programas;
- Garantir a conformidade com as regulamentações;
- Revisar e reportar o progresso de ações;
- Garantir a eficiência administrativa;
- Manter a comunicação com as partes interessadas; e
- Avaliar o desempenho e aprender.

Para que as funções de Governança: (avaliar, direcionar e monitorar) sejam executadas de forma satisfatória, alguns mecanismos devem ser adotados: a Liderança, a Estratégia e o Controle.

Necessário se faz, portanto, a revisão e atualização da estratégia do IPASGO, através do reposicionamento dos seus Objetivos Estratégicos, que vão ser traduzidos em Metas e Planos de Ação. Indicadores de Desempenho serão revistos, atualizados e associados a um conjunto de Metas. Para que essas metas sejam alcançadas, Planos de Ação deverão ser estabelecidos, contemplando as Iniciativas necessárias para esse fim, tudo isso em plena sintonia com os elementos estratégicos definidos no Plano Plurianual (PPA) do IPASGO e nos Instrumentos do Acordo de Resultados Pactuados com a Secretaria de Estado da Administração – SEAD.

Os efeitos da revisão e das atualizações do Planejamento Estratégico passam por:

- Tradução da Estratégia em Ação e Execução: O Mapa Estratégico, combinado com um Plano Tático de Ação e um Plano de Implementação, fornecerá uma esquematização clara para todos, ilustrando como a estratégia será traduzida em ação;
- Alinhamento das Unidades Gerenciais em Torno da Estratégia: o foco nos temas estratégicos deve induzir as equipes a trabalharem de forma integrada;

- Comunicação da Estratégia em Todos os Níveis: o processo de disseminação do Plano Estratégico por toda a organização proporcionará a cada unidade a oportunidade de contribuir para o sucesso da Instituição;
- Monitoramento e Gerenciamento da Execução da Estratégia: as reuniões de Análise Crítica colocarão um foco central na liderança estratégica. Esse conjunto deverá ser implementado de forma sistêmica, possibilitando a visão integrada de informações, por meio de diagramas de comunicação da estratégia;
- Mapas Estratégicos Top Down: a visão da estratégia sob o ponto de vista corporativo;
- Mapas Estratégicos Bottom-Up: a visão da estratégia sob o ponto de vista da unidade gerencial.

Além disso, outros mecanismos de gerenciamento da estratégia deverão ser utilizados, tais como:

- Painéis de Controle ou Dashboards;
- Mecanismos de Causa e Efeito; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Cronogramas de Acompanhamento de Planos de Ação; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Diagramas de Status das Iniciativas dos Planos de Ação; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Organização de Iniciativas e Tarefas em diagramas WBS (*Work Breakdown Structure*); <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Relatórios Gerenciais e Gráficos Diversos; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Mapas Georreferenciados; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Rotinas de Integração com bases de dados heterogêneas. <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>

Por outro lado, o modelo de Governança Pública deverá possibilitar a <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub> organização dos elementos de governança em uma estrutura composta de diagramas hierarquicamente integrados que exibam os Níveis de Análise segundo a esquematização concebida pelos órgãos de controle: Mecanismos de Governança, Componentes, Práticas e Itens de Controle:

- Mecanismos de Governança: para que as funções de governança (avaliar, direcionar e monitorar) sejam executadas de forma satisfatória, a Liderança, a Estratégia e o Controle são mecanismos que precisam ser adotados; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Componentes dos Mecanismos de Governança: a cada um dos mecanismos de governança, deve ser associado um conjunto de componentes que contribuem, direta ou indiretamente, para o alcance dos objetivos de governança;
- Práticas: a cada um dos componentes dos mecanismos, deve ser associado um conjunto de boas práticas que materializam a aplicação dos componentes; <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub>
- Itens de Controle: por último, na cadeia hierárquica dos níveis de análise, cada prática deverá ter a ela associado um conjunto de itens de controle especificando como cada prática deverá ser implementada.
- Para que o modelo de governança pública seja implementado e explorado na sua plenitude, é necessária a utilização de um instrumento que, a par de possibilitar a estruturação dos Níveis de Análise em Diagramas de Governança hierarquicamente integrados, permita também explorar os níveis de análise em cadeias de conhecimento do tipo:
- Pesquisa top-down: dado um mecanismo de governança, quais os componentes, práticas e itens de controle que se encontram em conformidade, plena ou parcial, com as recomendações definidas pelo TCU;
- Pesquisa middle-down: dado um componente ou uma prática, quais os itens de controle que se encontram em situação de não conformidade.
- Outras pesquisas middle-up ou bottom-up similares.

A Organização Mundial da Saúde em 1993, definiu qualidade da assistência à saúde em função de um conjunto de elementos, que incluem: alto grau de competência profissional, eficiência na utilização dos recursos, mínimo de riscos, alto grau de satisfação dos pacientes e efeito favorável na saúde.

Nesse contexto, a missão essencial das instituições de prestação de serviços em saúde é atender seus pacientes de forma mais adequada, o que gera a necessidade de constante melhoria da qualidade de sua gestão e assistência, buscando assim uma integração harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica e assistencial. <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub> A obtenção de melhor qualidade de assistência com menores riscos aos usuários é um deles.

O IPASGO, através da implantação do Selo IPASGO de Qualidade, inovará ao incentivar o aprimoramento da assistência hospitalar à população e a melhoria na gestão das instituições hospitalares. <sup>[1]</sup><sub>[2]</sub> As unidades de prestação de serviços em saúde, em especial as organizações hospitalares, são consideradas um sistema complexo, onde as estruturas e os processos são de tal forma interligada, que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final. Fica claro que são muitos os benefícios a serem alcançados com esse projeto.

A nova proposta de Classificação “implantação do Selo IPASGO de Qualidade”, surgiu da necessidade de conhecer e avaliar os prestadores credenciados para mensurar a qualidade e a resolutividade dos serviços oferecidos, além de incentivar a melhoria dos mesmos.

Para isso, propondo a divisão dos prestadores pessoa jurídica em categorias distintas, com obrigações específicas. As avaliações serão realizadas por meio da análise de itens próprios, de acordo com as respectivas especialidades e a pontuação final será avaliada em relação a prestadores da mesma categoria, independente das áreas de atuação de prestadores a eles não relacionados. Ao final, terá como mensurar prestadores com desempenhos diferentes dentro de uma mesma categoria.

Isto posto, as exigências administrativas e operacionais do sistema de Classificação e acompanhamento assim idealizado, em face da sua complexidade, gerará uma infinidade de informações, as quais precisam ser de fácil acesso, ter agilidade de disseminação e confiabilidade, para que se transformem em verdadeiros instrumentos de gestão.

Para o processo de Classificação acima descrito, o SYSCORE deverá disponibilizar um Módulo Especialista em Governança de Redes de Organizações Prestadoras de Serviço em Saúde, para contemplar as necessidades do Processo de Classificação pretendido, contemplando todas as características associadas.

Nessa circunstância, o IPASGO por meio do processo nº 201700022073552, adquiriu licenças de uso do Software SYSCORE (Suíte para Governança) em ambiente full web com tecnologia JAVA e Banco de Dados MS SQL Server (versão 2012 ou superior), para um quantitativo de 150 (cento e cinquenta) usuários (site licence) em cada módulo de governança instalado no Instituto. Nesse sentido, justificamos a necessidade da contratação de empresa para

garantir os serviços de suporte técnico e atualização tecnológica da solução Syscore, tendo em vista, que os serviços de suporte técnico é necessário para esclarecimento de dúvidas, correção de eventuais problemas de natureza técnica e manutenção evolutiva do produto, necessários para suportar as diversas inovações no âmbito tecnológico, haja vista a constante atualização de sistemas operacionais, infraestrutura computacional e as necessidades por melhorias de performance, segurança e estabilidade de funcionamento, requisitos básicos para o correto funcionamento de qualquer produto de software. Justificamos também a necessidade dos serviços de Customização para suprir eventuais oportunidades de apoio na condução de demandas oriundas da Alta Direção, alinhadas ao Planejamento Estratégico do Instituto para a Gestão de Indicadores Estratégicos de Desempenho e Planos de Ações relativos aos objetivos estratégicos, incluindo também a integração "SYSCORE/MDVision" que hospeda parte do projeto que está sendo desenvolvido para a implantação do Selo IPASGO de Qualidade, seguindo os padrões de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Justificamos ainda pela não utilização do Registro de Preços em atendimento à Lei Estadual 17.928/2012 Art. 88-A. IV, visto que, conforme Despacho nº 231/2020 - CAQ- 11222 (000013099883), não foi localizado objeto equivalente ou igual em Atas de Registro de Preços de outros entes.

Por fim, uma possível troca do sistema prejudicaria o andamento das atividades já desenvolvidas, tendo em vista o custo financeiro e operacional com treinamentos, migração de banco de dados e tempo destinado à readequação ao novo Software.

### 3. DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DO TRATAMENTO DIFERENCIADO

3.1. Justifica-se o tratamento dado às microempresas e empresas de pequeno porte, considerando que a presente contratação não se enquadra na obrigatoriedade de exclusividade prevista no artigo 7º da Lei 17.928/2012, uma vez que a contratação tem valor estimado bem acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

3.1.1. Salientamos que a presente contratação se enquadra no permissivo do artigo 9º do mesmo diploma, que torna facultativa a adoção de reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte quando se tratar de licitações para a prestação de serviços. E em que pese a natureza do objeto ser indivisível e a complexidade da prestação dos serviços, ressaltamos que é incompatível com a aplicação do benefício, vez que, se fosse aplicado, acarretaria prejuízos ao complexo do objeto a ser contratado, pois, como dito, trata-se de prestação de serviço, não sendo possível sua prestação divisível, aplicando-se a exceção do art. 49, III da LC 123/06 (reproduzido no art. 10, II, da Lei Estadual 17.928/12).

### 4. DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. Os itens que compõem o objeto deste termo de referência deverão ser contratados tendo em vista as seguintes características:

- a) Forma de execução: **Execução indireta.**
- b) Regime de execução: **Empreitada por preço global.**
- c) Pagamento: **Mensal.**

### 5. PREÇOS ESTIMADOS

#### 5.1. Lote 01:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITARIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	Manutenção evolutiva e suporte técnico mensal	Serviço	30	R\$ 18.800,00	R\$ 564.000,00
2	Customização	Horas	500	R\$ 325,00	R\$ 162.500,00
<b>TOTAL GERAL DO LOTE 01 (R\$)</b>				<b>R\$ 726.500,00</b>	

5.2. O valor estimado para a presente contratação é de **R\$ 726.500,00 (setecentos e vinte e seis mil e quinhentos reais).**

5.3. Do parcelamento do objeto:

5.3.1. Justifica-se a formação de LOTE ÚNICO para a presente aquisição a necessidade de compatibilidade entre os itens, não sendo possível, portanto, o fornecimento dissociado. Caso assim não o fosse, poderiam ocorrer potencialmente conflitos na responsabilização de eventuais problemas de ordem técnica entre as empresas fornecedoras, onde encontraria dificuldades administrativas que a compeliaria a articular ações de diferentes fornecedores diante da ocorrência de sobreposição de responsabilidade técnicas, quase nunca suficientes claras.

### 6. VIGÊNCIA CONTRATUAL

6.1. A vigência do futuro contrato será de **30 (trinta) meses**, contados a partir da data de assinatura do mesmo, e por ser o presente contrato de prestação de serviço de natureza continuada, poderá ser prorrogado por até o limite de até 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do inciso IV do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/1993, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado.

6.1.1. A renovação contratual pelo prazo de 30 meses, se deve a questões da complexidade inerente aos mecanismos e tecnologias associados aos programas voltados para a Governança Pública, Governança Hospitalar e Governança de Tecnologia da Informação, aspectos esses de domínio técnico e metodológico complexos. A necessidade de manutenção de uma equipe de alto nível para a continuidade do padrão de qualidade mantido pelo fornecedor no atendimento de suporte técnico, na manutenção evolutiva e tecnológica da solução, e nas customizações a serem realizadas para atendimento de requisitos específicos, justificam a continuidade da contratação por um prazo superior aos 12 meses.

6.2. Quanto a continuidade do Contrato, este poderá ocorrer, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

6.3. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos

internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

6.4. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues durante todo o período de vigência do Contrato (incluindo as eventuais prorrogações contratuais) e adicionalmente, durante 90 (noventa) dias após o encerramento do Contrato. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis. O atendimento de demandas de GARANTIA TÉCNICA não é remunerável.

**7. CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO**

Atividade	Meses												
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º
Manutenção evolutiva e suporte técnico mensal.													
Customização													

Atividade	Meses																	
	14º	15º	16º	17º	18º	19º	20º	21º	22º	23º	24º	25º	26º	27º	28º	29º	30º	31º
Manutenção evolutiva e suporte técnico mensal.																		
Customização																		

Físico  
 Financeiro

**8. DETALHAMENTO TÉCNICO DO OBJETO**

**8.1. LOTE 01 – ITEM 1: MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E SUPORTE TÉCNICO MENSAL.**

- 8.1.1. Serviços de suporte técnico e atualização tecnológica da solução Syscore em plataforma full web (versão Java Advanced).
- 8.1.2. Executar manutenção corretiva/preventiva e suporte técnico, ambos de forma remota e também *on site*, sempre que requisitado. Todos os custos envolvidos direta ou indiretamente nessas atividades, tais como mão de obra, transporte, estada de técnicos, peças e serviços serão de responsabilidade do fornecedor.
- 8.1.3. Instalar e configurar novas versões do software (lançadas durante a vigência do contrato) em até 15 (quinze) dias corridos, contados da data de lançamento da nova versão ou da de solicitação do IPASGO. Nessa hipótese, deverá(ão) ser atualizado(s) o(s) documento(s) relativo(s) ao registro de licenciamento do software.
- 8.1.4. Disponibilizar pessoal para suporte técnico do software, com a assunção de todo e qualquer ônus decorrentes da relação trabalhista e dos encargos previdenciários, e outros de natureza fiscal e comercial.
- 8.1.5. Utilizar serviços técnicos profissionais condizentes com a necessidade e essencialidade de suporte técnico do software.
- 8.1.6. Oferecer estrutura de *help-desk*, com atendimento via e-mail ou telefone, para abertura de chamados técnicos relativos ao software, com atendimento em dias úteis, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. Depois de aberto o chamado técnico, o fornecedor deverá fornecer ao IPASGO o número do protocolo da solicitação. O atendimento telefônico poderá ser disponibilizado por meio de chamadas locais caso o fornecedor possua sede ou filial localizada na região metropolitana de Goiânia.
- 8.1.7. Iniciar o atendimento dos chamados técnicos feitos pelo IPASGO em até 2 (duas) horas úteis, contadas do horário de abertura do chamado.
- 8.1.8. Finalizar o chamado técnico de que trata o subitem 8.1.6 em **até 24 (vinte e quatro) horas corridas**, contadas do horário de início do atendimento pelo fornecedor. Para efeito deste termo de referência, finalizar o chamado técnico significa tornar a solução fornecida pelo fornecedor completamente operacional. Se para solucionar o chamado técnico, o fornecedor alegar ter que remover um ou mais equipamentos de seu local de uso, o mesmo deverá fornecer, instalar e configurar, em caráter provisório, equipamentos com configuração igual ou superior aos substituídos.
- 8.1.9. Apresentar ao IPASGO, para deliberação e aprovação, planos de ação pra solucionar eventuais problemas relacionados à execução dos serviços descritos neste termo de referência.

**8.2. LOTE 01 – ITEM 02: CUSTOMIZAÇÃO.**

- 8.2.1. Estruturação do Modelo ONA para as diversas categorias de organizações prestadoras de serviços de saúde (subseções e requisitos) associados a cada caso. Criação dos formulários eletrônicos para captura e coleta de dados online/offline e carga no banco de dados da solução e outras eventuais necessidades e ajustes que possam surgir durante a implantação do projeto.

8.2.2. Para o processo de Classificação, o SYSCORE deverá disponibilizar um **Módulo Especialista em Governança de Redes de Organizações Prestadoras de Serviço em Saúde**, para contemplar as necessidades do Processo de Classificação pretendido, contemplando todas as características associadas, tais como:

- a) Fazer o encapsulamento do modelo de qualidade da atenção à saúde aplicável aos prestadores de serviço;
- b) Possuir capacidade de hierarquizar o modelo em Seções, Subseções e Itens de Requisito;
- c) Capacidade de aglutinar os componentes do modelo em um indicador global, o qual será o parâmetro principal do Processo de Classificação;
- d) Capacidade de gerar relatos de não conformidade;
- e) Capacidade de identificar as diversas situações dos requisitos de qualidade: não conformidade maior, não conformidade, observações, ponto forte, ponto forte maior, ou outra escala de conformidade que venha a ser adotada;
- f) Capacidade de gerar histórico de evolução do indicador global e seus componentes;
- g) Capacidade de gerar Análises Críticas;
- h) Capacidade de gerar Diagramas de Diagnóstico, exportáveis para a composição de relatórios;
- i) Fornecer formulários eletrônicos para preenchimento dos requisitos de qualidade pré-definidos.

## 9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

9.1. A qualificação técnica será comprovada, por meio do seguinte documento:

9.1.1. Atestado do fabricante comprovando que a licitante é autorizada a prestar o serviço para o software Syscore.

9.2. As declarações/atestados apresentados pela própria licitante devem ser emitidas em papel timbrado com nome completo da empresa, endereço, CNPJ, bem como a assinatura do responsável técnico ou legal da empresa.

9.3. Nessas declarações/atestados, a licitante deverá declarar estar de acordo com as normas e solicitações do edital e ciente que a declaração incompleta, falsa, dúbia ou em desacordo com o especificado neste termo de referência, implica na sua automática desclassificação do certame, sem prejuízo de demais sanções legais.

## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Executar manutenção corretiva/preventiva e suporte técnico, ambos de forma remota e também *on site*, sempre que requisitado pela CONTRATANTE. Todos os custos envolvidos direta ou indiretamente nessas atividades, tais como mão de obra, transporte, estada de técnicos, peças e serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.2. Instalar e configurar novas versões do software de que trata o item 1 (lançadas durante a vigência do contrato) em até **15 (quinze) dias corridos**, contados da data de lançamento da nova versão ou da de solicitação da CONTRATANTE. Nessa hipótese, deverá(ão) ser atualizado(s) o(s) documento(s) relativo(s) ao registro de licenciamento do software.

10.3. Nomear um gerente de conta (preposto), que será o ponto focal da CONTRATADA em relação aos contatos com o CONTRATANTE, com as responsabilidades de controlar, estabelecer e acompanhar o cronograma das atividades descritas neste termo de referência.

10.3.1 Permitir e facilitar o exercício da prerrogativa de fiscalização da CONTRATANTE.

10.4. Manter, durante a execução do contrato, situação fiscal regular.

10.5. Utilizar serviços técnicos profissionais condizentes com a necessidade e essencialidade da implantação de suporte técnico do software.

10.6. Oferecer estrutura de *help-desk*, com atendimento via e-mail ou telefone, para abertura de chamados técnicas relativos ao objeto deste termo de referência, com atendimento em dias úteis, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. Depois de aberto o chamado técnico, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE o número do protocolo da solicitação. A referida estrutura deverá disponibilizar serviço de ligações gratuitas através de prefixo 0800. O atendimento telefônico poderá ser disponibilizado por meio de chamadas locais caso a CONTRATADA possua sede ou filial localizada na região metropolitana de Goiânia.

10.7. Iniciar o atendimento dos chamados técnicos feitos pela CONTRATANTE em até **2 (duas) horas úteis**, contadas do horário de abertura do chamado.

10.8. Finalizar o chamado técnico de que trata o subitem 8.1.8 em até **24 (vinte e quatro) horas corridas**, contadas do horário de início do atendimento pela CONTRATADA. Para efeito deste termo de referência, finalizar o chamado técnico significa tornar a solução fornecida pela CONTRATADA completamente operacional. Se para solucionar o chamado técnico, a CONTRATADA alegar ter que remover um ou mais equipamentos de seu local de uso, a mesma deverá fornecer, instalar e configurar, em caráter provisório, equipamentos com configuração igual ou superior aos substituídos.

10.9. Manter a mais absoluta confidencialidade das informações que vier a ter conhecimento, na execução do objeto deste termo de referência.

10.10. Apresentar à CONTRATANTE, para deliberação e aprovação, planos de ação pra solucionar eventuais problemas relacionados à execução dos serviços descritos neste termo de referência.

10.11. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer um dos empregados em serviço pela CONTRATADA, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços.

10.12. Após o recebimento da Ordem de Serviço, o fornecedor deverá elaborar cronograma preliminar de desenvolvimento das atividades, submetendo-o à aprovação pelo Gestor do Contrato. Este cronograma deverá indicar os marcos de avaliação da situação dos projetos, para acompanhamento e gestão da implementação da Customização. Conforme seja efetuado o levantamento dos requisitos para adequação da solução em cada caso, o fornecedor elaborará um cronograma definitivo, estabelecendo prazo para entrega e total de horas previsto para sua execução.

10.13. As reuniões de interação com os Gestores de Projeto e demais usuários deverão ser registradas em ata, que deverão ser assinadas pelos participantes. Estas atas deverão registrar os requisitos desejados para adequação da solução, bem como as características esperadas das funcionalidades elaboradas. Caso o fornecedor opte por apresentar os requisitos e outras especificações em documento específico, em separado, tais informações poderão ser omitidas da ata, que fará menção ao referido documento.

10.14. As datas e horários de reunião deverão, sempre que possível, constar do cronograma de atividades. Caso contrário, deverão ser marcadas com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Este prazo também deverá ser observado para o caso de adiamentos ou antecipações. As atas de reunião deverão assinalar o horário agendado e os horários de início e término.

10.15. Não serão computadas, para fins de faturamento, horas despendidas na correção de falhas ou inadequações às especificações, observadas durante o processo de homologação dos artefatos.

10.16. Emitir a fatura até o 5º (quinto) dia útil após a conclusão do objeto, contados da data do atestado de recebimento do mesmo, emitido pelo responsável indicado pelo IPASGO.

10.17. A contratada deverá implantar Programa de Integridade conforme as condições estabelecidas na Lei Estadual nº 20.489 de 10 de junho de 2019.

10.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Termo de Referência, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

10.19. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos previstos no artigo 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, no que se aplicar o objeto.

10.20. A licitante vencedora se obriga a adotar conduta ética e profissional durante a execução do objeto deste Termo de Referência, respeitando as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 9.423, de 10 de Abril de 2019, o qual desde já declara conhecer e estar vinculada.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Fiscalizar, inspecionar, através de técnicos designados para esse fim, a execução do objeto.

11.2. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer irregularidade constatada pelos técnicos, por escrito, com prazo para o saneamento da mesma, sob pena de rescisão contratual.

11.3. Designar servidor ou comissão para receber o objeto do presente instrumento.

11.4. Efetuar o pagamento na forma estabelecida neste instrumento.

11.5. Aplicar as penalidades contratuais.

## 12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

12.1. Caso a CONTRATADA falhe em cumprir com o disposto no subitem 10.9, a mesma será penalizada em valor equivalente a 50% do valor total do futuro contrato.

12.2. Na eventualidade de extrapolação dos prazos definidos nos subitens 8.1.7 ou 8.1.8 a CONTRATADA será multada, por cada ocorrência, em valor correspondente a 1% do valor total mensal do contrato, salvo o disposto no subitem seguinte.

12.3. Os prazos para início e término do atendimento das solicitações técnicas feitas pela CONTRATANTE em relação ao objeto deste termo de referência poderão ser alterados, modificados ou prorrogados na ocorrência de circunstâncias excepcionais estranhas à vontade da CONTRATADA, tais como desastres, greves ou em decorrência de casos fortuitos e de força maior, desde que tais circunstâncias sejam justificadas pela CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE. A justificativa só será aceita se devidamente comprovada e realizada por escrito em um prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, contados a partir da ocorrência da excepcionalidade.

12.4. Ocorrendo quaisquer outras falhas na prestação dos serviços descritos neste termo de referência (excetuando-se aquelas definidas nos subitens de 13.1 a 13.2 e aquelas autorizadas por escrito pela CONTRATANTE) que incorram na indisponibilização do objeto fornecido pela CONTRATADA, esta será multada em valor correspondente a 2% do valor total do futuro contrato.

12.5. O valor total mensal de todas as penalidades será limitado a 10% (dez por cento) do valor total mensal do contrato.

12.6. Quando excedido o prazo para entrega conforme os itens 10.12, 8.1.7 e 8.1.8, a mesma será penalizada em valor equivalente a 50% do valor do item a ser contratado.

12.7. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

## 13. PROCESSO DE PAGAMENTO

13.1. O Pagamento será feito em parcelas mensais, até o 20º (vigésimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, conforme cronograma físico - financeiro, mediante apresentação de Nota Fiscal.

13.1.1. Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;

13.1.2. Certidão Negativa de Débitos Municipal (ISS);

13.1.3. Certidão Negativa de Débitos Relativos as Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros;

13.1.4. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos e a Dívida Ativa da União;

13.1.5. Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da licitante;

13.1.6. Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública do Estado de Goiás;

13.1.7. Certificado de Regularidade do FGTS-CRF.

13.1.8. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)

13.2. Após a validação e avaliação criteriosa do objeto contratado, a área gestora do contrato emitirá o Termo de Aceite e sucessivamente, atestará a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que a referida área realizar a recepção do processo de que trata o subitem 13.1

13.3. A emissão do termo de aceite e a apresentação da nota fiscal devidamente atestada citada no subitem 13.1.1 deverá ser anexada ao processo de pagamento, sendo essa uma condição *sine qua non* para que ocorra a liberação do pagamento à CONTRATADA.

13.4. Tendo a unidade gestora do contrato constatado a inconformidade do objeto fornecido pela CONTRATADA, esta será formalmente notificada por aquela. De forma a dar prosseguimento no processo de pagamento, a CONTRATADA deverá sanar os problemas apresentados pela CONTRATANTE e solicitar novamente a análise de conformidade em relação ao objeto deste Termo de Referência (o prazo para a reanálise será o mesmo do descrito no subitem 13.2).

13.5. Os pagamentos serão realizados e creditados em conta corrente que a Contratada deverá informar a agência e o número da conta na Caixa Econômica Federal – CEF, em atendimento ao art. 4º da Lei Estadual nº 18.364/14.

13.6. Os prazos definidos acima poderão ser modificados conforme acordo entre as partes, mediante justificativa da CONTRATADA e consequente aceite da CONTRATANTE, nos termos da lei.

#### **14. DO REAJUSTE DE PREÇOS CONTRATO**

14.1. Serão passíveis de reajuste contratual, visando o equilíbrio financeiro, os valores inicialmente contratados, somente após o período de 12 (doze) meses, durante a vigência do contrato.

14.2. No caso do primeiro reajuste, o prazo de um ano para ser requerido é contado da data da proposta apresentada pela empresa, sendo o prazo limite para a solicitação, a data da próxima prorrogação contratual, sob pena de preclusão, ocasião em que será avaliada a vantajosidade da continuidade do ajuste.

14.3. Em caso de prorrogação do contrato, será necessário demonstrar que os valores resultantes da incidência do reajuste são vantajosos para a Administração Pública, na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

14.4. Para os reajustes subsequentes ao primeiro, o prazo de um ano deve ser contado a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.5. Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo de cada reajuste, a ser aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se os respectivos documentos comprobatórios.

14.6. O reajuste será concedido quando da prorrogação, com base na variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), condicionado à comprovação pelo Contratado do aumento de custos.

#### **15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1. O descumprimento das obrigações contratuais e demais condições do Edital sujeitará a empresa adjudicatária às seguintes sanções, quando for o caso:

I - Advertência.

II - Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO, por prazo não superior a 5 (cinco) anos.

III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a contratante pelos prejuízos resultantes e decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

IV - Multa de:

a) de 0,03% (três centésimos por cento), por dia de atraso sobre o valor dos equipamentos entregues com atraso, quando a adjudicatária, sem justa causa, deixar de cumprir, dentro do prazo estabelecido, a obrigação assumida. A partir do décimo dia de atraso, essa multa será aplicada em dobro, e decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso, a contratante poderá decidir pela continuidade da multa ou pelo cancelamento do pedido ou documento correspondente, em razão da inexecução total do respectivo objeto, aplicando, na hipótese de inexecução total, apenas a multa prevista na alínea "b" deste inciso;

b) de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do fornecimento, na hipótese de inexecução total, caracterizada esta quando a execução do objeto contratado for inferior a 50% (cinquenta por cento) do total, quando houver reiterado descumprimento das obrigações assumidas, ou quando o atraso na execução ultrapassar o prazo limite de 30 (trinta) dias corridos, a que se refere a alínea "a" deste inciso, hipótese em que será cancelado o pedido ou documento correspondente.

15.2. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

15.3. A contratada, se não puder cumprir os prazos estipulados para o fornecimento total ou parcial do objeto desta licitação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do contrato; e de impedimento de sua execução, por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela Administração em documento contemporâneo a sua ocorrência.

15.3.1. Toda prorrogação de prazo, a qual deverá ser solicitada e justificada por escrito, será feita previamente até o antepenúltimo dia do termo final do prazo de entrega dos bens.

15.4. A aplicação da penalidade ocorrerá após a defesa prévia da interessada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, cabendo recurso de sua aplicação, nos termos do art. 109, da Lei nº 8.666/93.

15.5. As sanções previstas neste Edital poderão ser relevadas na hipótese de caso fortuito e força maior, ou a ausência de culpa da empresa adjudicatária devidamente comprovada perante ao Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

15.6. As sanções pelo descumprimento das obrigações contratuais estão previstas no Termo do Contrato, parte integrante deste Edital.

#### **16. OBSERVAÇÕES GERAIS**

16.1. A CONTRATADA não poderá cobrar, durante a execução do objeto, qualquer valor de serviços não previstos contratualmente.

16.2. As Notas Fiscais apresentadas mensalmente, preferencialmente em meio digital.

**17. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 17.1. A figura do Gestor e Fiscal será estabelecida quando da formalização da contratação, através de publicação de portaria específica.
- 17.2. Compete ao gestor/fiscal:
- 17.3. Manter cópia do Contrato e conhecer seu conteúdo (termo de referência, edital e proposta do Contratado, se necessário), conhecendo tipo do serviço, especificações e preços contratados.
- 17.4. Manter registro do acompanhamento e gestão da execução.
- 17.5. Conhecer detalhadamente o local e como o fornecimento será executado.
- 17.6. Assegurar a perfeita execução do objeto (conformidade na execução dos serviços), verificando permanentemente a qualidade dos serviços e o cumprimento das obrigações relativas à utilização dos serviços.
- 17.7. Estabelecer forma de controle e avaliação da execução dos serviços.
- 17.8. Acompanhar o vencimento do prazo de vigência do Contrato.
- 17.9. Glosar pagamentos em razão de fornecimento mal executados ou não executados.
- 17.10. Aplicação de penalidades ao Contratado em decorrência do descumprimento das obrigações contratuais.
- 17.11. Indicar os servidores/colaboradores que poderão auxiliar na fiscalização do Contrato.
- 17.12. Propor rescisão do Contrato, por inexecução total ou parcial do fornecimento do objeto deste Termo de Referência, elencando motivos que justifiquem a medida, para decisão da autoridade competente.
- 17.13. Zelar pelo fiel cumprimento da execução do objeto.
- 17.14. A gestão e/ou fiscalização da presente contratação seguirá ao que determina o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993 e o art. 52 da Lei Estadual nº 17.928/2012.

**18. DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA**

18.1. No caso de eventual atraso no pagamento pelo IPASGO, será admitida a compensação financeira, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento, conforme art. 55, inciso III da Lei no 8.666/93;

18.2. Será utilizada a seguinte fórmula para os cálculos dos encargos moratórios devidos:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado.

Onde:

$$I = (TX/100)/365$$

$$TX = 6\%$$

$$I = (6/100)/365$$

$$I = 0,00016438$$

**19. ANEXO**

Anexo I - Planilha de Formação de Preços (000013116238).



Documento assinado eletronicamente por **PAULO ROBERTO DA SILVA JUNIOR, Gerente**, em 29/07/2021, às 14:38, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000021975801** e o código CRC **A12AFC57**.

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

AVENIDA PRIMEIRA RADIAL Qd.F - Bairro SETOR PEDRO LUDOVICO - CEP 74820-300 - GOIANIA - GO - N° 586 ç BLOCO 4, 6º  
ANDAR (62)3238-2400



Referência: Processo nº 202000022034301



SEI 000021975801