



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEp  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2022 – SEGEp/MA**

**PROCESSO nº. 50429/2022 –SEGEp**

**EDITAL**

A **SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEp**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ sob o nº 15.553806/0001-84, torna público para conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade **Pregão Eletrônico**, do tipo **Menor Preço Global**, objetivando a **contratação de empresa especializada no Suporte Técnico Especializado, Suporte, Manutenções Preventiva, Corretiva, Mensageria e Evolutiva com implementação de melhorias dos ambientes tecnológicos da Solução Integrada PEOPLESOFT, nos termos e condições constantes no Termo de Referência**, de interesse da Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores - SEGEp conforme descrito neste Edital e seus Anexos.

A licitação reger-se-á pelas disposições da **Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002**, do **Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019**, da **Lei Complementar nº 123/2006**, da **Lei Estadual nº 9.529, de 23 de dezembro de 2011** e da **Lei Estadual nº 10.403, de 29 de dezembro de 2015**, e suas alterações, aplicando subsidiariamente a **Lei Federal nº 8.666/1993** e demais normas regulamentares pertinentes à espécie.

O Pregão terá início às **14h00min do dia 24 de 06 de 2022**, por meio da **INTERNET**, através do site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), mediante condições de segurança, criptografia e autenticação em todas as suas fases.

A sessão pública do pregão, na forma eletrônica, terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, no endereço eletrônico, dias e horário, abaixo discriminados:

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**E-MAIL PARA CONTATO:** [csi.segep@segep.ma.gov.br](mailto:csi.segep@segep.ma.gov.br)

**DATA DE ABERTURA DA SESSÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO:** às 14h00min do dia 24 de 06 de 2022

**TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL**

**MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO**

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o recebimento e o início da abertura dos envelopes referentes a este Pregão serão realizados no primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação, do (a) Pregoeiro (a), em contrário.

Todos os horários estabelecidos neste edital, no aviso e durante a sessão pública observarão para todos os efeitos, o horário local, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **1. DO OBJETO**

O presente pregão tem por objeto a **contratação de empresa especializada no Suporte Técnico Especializado, Suporte, Manutenções Preventiva, Corretiva, Mensageria e Evolutiva com implementação de melhorias dos ambientes tecnológicos da Solução Integrada PEOPLESOFT**, em conformidade com especificações e quantidades constantes no Termo de Referência (**ANEXO I**), parte integrante deste Edital.

### **1.1 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

1.2 As despesas decorrentes da contratação dos serviços de que trata este processo licitatório correrão à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

<b>Fonte de Recursos:</b>		0.1.01.000000			
<b>UNID GESTORA</b>	<b>EVENTO</b>	<b>SUBAÇÃO</b>	<b>ND</b>	<b>TRANSAÇÃO PRÉ-EMPENHO</b>	<b>UNIDADE ORÇAMENTARIA</b>
580101	400001	2788	33.90.35.02	0541	58101

O valor máximo total objeto desta licitação é de **R\$ 5.238.411,29 (cinco milhões, quatrocentos e onde mil e vinte e nove centavos).**

- 1.3 O critério de julgamento adotado será o **menor valor global**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.
- 1.4 Havendo divergências entre o descritivo do objeto constante no sistema Comprasnet e o descritivo do objeto do Termo de Referência deste edital, **prevalecerá as especificações constantes no Termo de Referência.**
- 1.5 No campo "**descrição detalhada do item**", no sistema Comprasnet contém as mesmas descrições do Termo de Referência (Anexo I do edital). Devendo, portanto, ser observada estas especificações conforme consta no edital.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que tenham ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam a todas as exigências quanto à documentação e requisitos de classificação das propostas, constantes deste Edital e seus Anexos, e estejam previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores-SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MPnº3, de 2018.

2.2. Não serão aplicados os benefícios previstos em lei (item exclusivo, cota reservada e subcontratação) para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais, pois não apresentaram vantagem para a Administração Pública neste caso em concreto, podendo representar prejuízo na prestação do serviço deste objeto, conforme preceitua art. 11, inciso II da Lei Estadual 10.403/2015. Os demais benefícios serão regularmente aplicados.

2.3 Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará "**sim**" ou "**não**" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes **declarações**:

- 2.3.1. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 2.3.2. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 2.3.3. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 2.3.4. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 2.3.5. Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
- 2.3.6. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

2.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

2.5. A licitante deverá apresentar endereço para correspondência eletrônica, através do qual serão feitas preferencialmente as comunicações oficiais, tendo a empresa o dever de mantê-lo atualizado e verificá-lo periodicamente.

2.5.1. O envio de correspondência eletrônica terá validade para efeitos de contagem de prazos para todos os fins deste edital, bem como da ata de registro de preços e do contrato, conforme o caso.

2.7. Não poderão participar, direta ou indiretamente, desta licitação, empresas:

- a) que se encontrem em processo de dissolução, fusão, cisão ou incorporação;
- b) em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, e empresas controladas, coligadas, interligadas ou subsidiárias entre si;
- c) que se apresentem na qualidade de subcontratadas;
- d) que tenham sócios, gerentes ou responsáveis técnicos que sejam servidores públicos do Estado do Maranhão;
- e) suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com a Administração, conforme art. 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;
- f) impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, conforme art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, durante o prazo da sanção aplicada;
- g) declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;
- h) estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;
- i) integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- j) enquadradas nas demais vedações estabelecidas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/1993.

2.6. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

2.7. Cada licitante apresentará uma só proposta, de acordo com as exigências deste Edital.

2.8. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

2.9. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital.

2.10. Os documentos apresentados nesta licitação deverão:

2.10.1. Estar em nome da licitante, com um único número de CNPJ;

2.10.2. Estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor.

### **3. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA E DA EFETIVAÇÃO DO CADASTRO**

3.1. As licitantes interessadas em participar deste certame deverão credenciar-se previamente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores-SICAF, através do sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira-IPC – Brasil.

3.1.1 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.1.2 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

3.1.3 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **SICAF** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.1.3.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

3.2 O credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implica responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes a este pregão.

3.3 O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que utilizada indevidamente por terceiros.

3.3.1 O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena, da aplicação de penalidades.

3.4. É vedado a qualquer credenciado representar mais de uma empresa proponente no mesmo pregão eletrônico.

#### **4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

4.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.3. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

4.5. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.5.1. Valor global da proposta;

4.5.2. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, Anexo I;

4.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.7. Será desclassificada a propostas que possuir descritivo totalmente diverso do exigido no Termo de Referência (Anexo I do edital). Sendo incompatível com o descritivo do Comprasnet e/ou TR não será possível considerar a proposta.

4.8. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos serviços.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 4.9. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.10. O **prazo de validade** da proposta não será inferior a **(60) sessenta dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 4.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);
- 4.12.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 5.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar **lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo **MENOR VALOR GLOBAL**.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 5.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “aberto e fechado”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 5.10. **A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos**. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um **lance final e fechado em até cinco minutos**, o qual será **sigiloso** até o encerramento deste prazo.

5.11.1 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12.1 Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.2 Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

5.13. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

5.13.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

5.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico **para o pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação expressa do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.18. O Critério de julgamento adotado será o **menor valor global**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

5.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

5.20. Em relação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 5.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.25. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação serviços, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.
- 5.26. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.27. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:
- 5.27.1. no país;
  - 5.27.2. por empresas brasileiras;
  - 5.27.3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
  - 5.27.4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 5.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

## **6. DA NEGOCIAÇÃO**

- 6.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 6.2. A negociação será realizada por meio do sistema via “Chat”, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.3. Encerrada as negociações, o pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2h (duas horas), envie a proposta readequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.4. A **Proposta de Preços readequada ao valor final** deverá ser apresentada em **01 (uma) via**, impressa em papel timbrado da licitante, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, assinada e rubricadas todas as folhas pelo representante legal da licitante proponente, com o seguinte conteúdo, de **apresentação obrigatória**:
- a) **Número do Pregão, razão social do proponente**, número do **CNPJ/MF**, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como dados bancários tais como: nome e número do Banco, agência e conta corrente para fins de pagamento;
  - b) **Descrição detalhada do objeto** da presente licitação, em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência (**Anexo I do edital**);



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- c) **Proposta de preços** com indicação do preço total global, em algarismo e total da proposta, em algarismo e por extenso, em Real (R\$), com no máximo **02 (dois) algarismos após a vírgula**, sendo considerados fixo e irrevogável, já incluídos os lucros e todas as despesas incidentes, essenciais para a entrega dos serviços objeto deste Pregão;
- d) **Nome completo do responsável** pela assinatura do Contrato, números do CPF e Carteira de Identidade e cargo na empresa;
- e) **Prazo de validade da proposta:** 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da licitação;
- f) **Prazo de início dos serviços: em até 15 dias corridos;**
- g) **Local de realização dos serviços:** (SEGEP);

6.5. Por ocasião da entrega da proposta final, a mesma deverá conter as alíneas contidas no item anterior.

6.6. A simples irregularidade formal, que evidencie lapso isento de má-fé, e que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta não será causa de desclassificação.

6.7. Após a negociação do preço e o envio da proposta readequada, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **7. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto, conforme o Edital e seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

### **7.2. Será desclassificada a proposta que:**

- a) Não atenderem às exigências deste Edital e seus anexos;
- b) Forem omissas ou apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;
- c) Proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo estimado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário).



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 7.3. Preços manifestamente inexequíveis;
- 7.4. Propostas que não detalhem as especificações do objeto, de acordo com o Termo de Referência (Anexo I), Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 7.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;
- 7.7. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;
- 7.8. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24h (vinte e quatro horas) de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;
- 7.9. A sessão pública e suas continuidades, ocorrerão mediante aviso prévio no sistema Comprasnet, desta forma, o licitante deverá acompanhar on-line a sessão, conforme determinado pelo pregoeiro, para cumprimento das solicitações efetuadas dentro dos prazos estipulados de no mínimo 2h (duas horas).
- 7.10. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **2h (duas horas)**, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.11. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, que poderá ser encaminhada via e-mail, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 7.12. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.13. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 7.14. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 7.15. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 7.15.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 7.15.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.16. Aceita a proposta classificada em primeiro lugar, o licitante deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital.

## **8. DA HABILITAÇÃO**

- 8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o (a) Pregoeiro (a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

**8.1.1. SICAF;**



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

- 8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – **CEIS**, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
- 8.1.3. **Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa**, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
- 8.1.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;
- 8.1.5. Constatada a existência de sanção, o (a) Pregoeiro (a) reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação;
- 8.2. Para fins de habilitação ao certame, as licitantes terão que comprovar possuir os documentos a seguir, independentes de já possuírem ou não o Certificado de Registro Cadastral - CRC:
- 8.2.1. **Habilitação** Jurídica;
- 8.2.2. **Regularidade** Fiscal, Social e Trabalhista;
- 8.2.3. **Qualificação** Técnica;
- 8.2.4. **Qualificação** Econômica e Financeira.
- 8.3. **HABILITAÇÃO JURÍDICA** será comprovada, mediante:
- 8.3.1. No caso de **empresário individual**: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.3.2. No caso de **sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI**: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.3.3. No caso de **sociedades civis**: inscrição do ato constitutivo, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.4. No caso de **sociedades comerciais**: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado;
- 8.3.5. No caso de **sociedades por ações**: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado acompanhada de documentação de eleição de seus administradores;
- 8.3.6. No caso de **empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País**: Decreto de autorização, ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.3.7. No caso de **Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP**: Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30 de abril de 2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC;
- 8.3.8. Em se tratando de **Microempreendedor Individual – MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);
- 8.4. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 8.5. A demonstração da **legitimidade do signatário** da proposta se dará mediante apresentação da seguinte documentação:
- 8.5.1. **No caso de Procurador:**
- 8.5.1.1. Instrumento de mandato público, ou;
- 8.5.1.2. Instrumento de mandato particular, assinado pelo representante legal da empresa, com firma reconhecida em Cartório, juntamente com:
- a) Documento de constituição da empresa e alterações, conforme o caso, em atendimento ao art. 28 da Lei 8.666/93, onde se verifique que o sócio subscritor possui



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

- legitimidade para outorgar a procuração referida.  
b) **Célula de Identidade/RG e CPF do procurador.**

8.5.2. **No caso de sócio-gerente:**

- 8.5.2.1. Documento de constituição da empresa e alterações, no qual estejam expressos poderes para exercer direitos e assumir obrigações decorrentes de tal investidura.  
8.5.2.2. **Célula de Identidade/RG e CPF do sócio-gerente.**

8.6. **A REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- 8.6.1. Prova de Inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)**, através do Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral, emitido pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, comprovando possuir situação cadastral ativa para com a Fazenda Federal;
- 8.6.2. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuintes Municipal ou Estadual**, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.6.3. Prova de regularidade com a **FAZENDA FEDERAL** do domicílio ou sede do licitante, mediante a apresentação da:
- 8.6.3.1. **Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa**, relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da **União**, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.6.4. Prova de Regularidade com a **FAZENDA ESTADUAL** do domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação da:
- 8.6.4.1. **Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa**, expedida pelo Estado do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Estadual;
- 8.6.4.2. **Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, quanto à Dívida Ativa do Estado**, expedida pelo Estado do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Estadual.
- 8.6.4.3. Quando a prova de regularidade de que trata **subitem 8.6.4**, for comprovada mediante a apresentação de uma **única certidão**, e dela não constar expressamente essa informação, caberá a licitante demonstrar com documentação hábil essa condição.
- 8.6.5. Prova de **Regularidade** com a **FAZENDA MUNICIPAL** do domicílio ou sede da licitante, mediante a:
- 8.6.5.1. **Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, expedida pelo Município** do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal;
- 8.6.5.2. **Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de Dívida Ativa do Município, expedida pelo Município** do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal.
- 8.6.5.3. Quando a prova de regularidade de que trata **subitem 8.6.5**, for comprovada mediante a apresentação de uma **única certidão**, e dela não constar expressamente essa informação, caberá a licitante demonstrar com documentação hábil essa condição.
- 8.6.6. **Certificado de Regularidade do FGTS – CRF**, emitido pela Caixa Econômica Federal – CEF, comprovando a regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
- 8.6.7. **Certidão Negativa ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, de Débitos Trabalhistas - CNDT**, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, conforme Lei nº 12.440/2011 e Resolução nº 1470/2011/TST.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

8.6.8. **As Microempresas – ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedor Individual - MEI** deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, social e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

8.6.8.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o **prazo de 05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, conforme Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela LC 147/2014;

8.6.8.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no **subitem 8.6.8.1**. Implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.7. A **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** dos licitantes deverá ser comprovada através de:

8.7.1. A habilitação técnica das Empresas Licitantes será de caráter eliminatório e visa à comprovação da experiência e maturidade técnica empresarial e de equipe. A Qualificação Técnica da empresa deverá ser comprovada através de:

a) Atestado de Capacidade Técnica, redigido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa prestou ou está prestando os serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência. O atestado deverá ser impresso em papel timbrado do eminente, constando seu CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função.

8.7.1.1. **Os documentos que comprovam a qualificação técnica das empresas e da equipe das Licitantes deverão ser apresentados sem emendas, rasuras ou entrelinhas e a falta de qualquer documento listado acarretará a desclassificação automática da empresa licitante.**

8.7.1.2. 6.1.3 Entende-se por pertinente e compatível, a prestação de serviços de, no mínimo, 8.500 (Oito mil e quinhentas) horas de manutenção em Solução Peoplesoft referente ao item 5 deste Termo de Referência, em contratos de prazos de no mínimo 12 (doze) meses.

8.7.1.3. A comprovação a que se refere o item poderá ser feita mediante o somatório de Atestados, comprovando que 50% do total anual de HST deste TR e utilizou processo de Atendimento com resolução de problemas, durante a prestação de serviços, atestando a qualidade dos serviços prestados semelhante ao programa utilizado pela Oracle;

8.7.1.4. Os atestados deverão conter as seguintes informações: Caracterização do serviço realizado; Nome e identificação do signatário / data de emissão; quantitativo dos serviços realizados; Data de início e término dos serviços ou quantitativo de horas trabalhadas;

8.7.1.5. Apresentar capacidade técnica, que comprove a correta prestação de serviços de suporte técnico, desenvolvimento, manutenção e documentação de software, conforme especificações neste TR, utilizando Banco de Dados Oracle, nos termos descritos a seguir:

8.7.1.6. Quaisquer informações acima relacionadas, não constantes do atestado, deverão ser complementadas pelos seguintes documentos: cópias do Contrato a que se refere o atestado; ordens de serviços e/ou outros pertinentes, sendo que os mesmos em hipótese alguma substituirão o atestado.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 8.7.1.7. Os atestados referentes aos contratos em execução deverão conter as características e as quantidades dos serviços realizados, compatíveis com a prestação de serviços de suporte técnico Folha de Pagamento HCM, desenvolvimento em PL/SQL, Peoplecode, integração do PeopleSoft com a ferramenta de mensageria Digital FI, administração do Sistema Peoplesoft, manutenção e documentação de software, conforme especificações neste TR, utilizando Banco de Dados Oracle.
- 8.7.1.8. A empresa deverá comprovar ter parceria ativa com os fabricantes dos Sistemas, objeto do certame, a Oracle e a DigitalFI, e comprovar a capacidade técnica em pelo menos 1.200 horas com a integração da DigitalFI com o sistema Peoplesoft HCM
- 8.7.1.9. Os profissionais alocados em todos os serviços solicitados pela CONTRATANTE deverão ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do Contrato todas as condições que garantam sua habilitação e qualificação neste processo licitatório.
- 8.7.1.10. Os profissionais a serem alocados nos serviços deverão ter formação de nível superior na área de informática ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 2.920 horas, comprovada mediante apresentação de diploma (s) ou contrato de trabalho na função;
- 8.7.1.11. As qualificações dos profissionais deverão ser comprovadas por meio de diplomas e certificados, conforme definido, acompanhado dos seus currículos profissionais, no momento da efetiva alocação destes no serviço contratado;
- 8.7.1.12. Os profissionais alocados na execução dos serviços contratados deverão manter relação de emprego e/ou contrato com PJ com a CONTRATADA;
- 8.7.1.13. Os profissionais de manutenção de sistemas a serem designados pela CONTRATADA deverão trabalhar com as metodologias, equipamentos e ferramentas previstos neste Termo de Referência e deverão possuir experiência em atividades do mesmo tipo e dimensão do serviço contratado;
- 8.7.1.14. Para fins de comprovação de aptidão para realização de atividades de atualização, suporte técnico e manutenção em um Sistema considerado crítico para o governo do Maranhão, a equipe a ser alocada pela contratada para a execução do serviço deverá ser altamente qualificada no Sistema, sendo que o conjunto de profissionais alocados na execução deverá acumular em conjunto, no mínimo, as seguintes certificações técnicas nas seguintes tecnologias do fabricante do sistema, a Oracle:
- Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator;
  - Oracle Autonomous Database Cloud 2019 Certified Specialist ou superior;
  - Oracle Database Administrator 11g Certified Associate ou superior;
  - Oracle Database Administrator 12c Certified Professional ou superior;
  - Oracle Cloud Infrastructure Foundations 2020 Certified Associate ou superior;
  - Oracle HCM Cloud Presales Specialist;
  - Oracle Certified Professional Java SE 8 OCJP ou superior;
  - Oracle Certified Web Component Developer OCWCD;
  - Oracle HCM Cloud Presales Specialist;
  - Oracle Exadata Database Machine and Cloud Service 2017 Certified Implementation Specialist ou superior.
- 8.7.1.15. Para a garantia de execução dos serviços seguindo um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI e seguindo os padrões internacionais de gestão da segurança da informação serão ainda exigidas as seguintes certificações técnicas:
- ITSM FOUNDATION BASED ON ISO/IEC20000/
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management/
  - ISFS Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
  - ISO IEC 27001 - Information Security
  - PNL Certified Practitioner - SLAC Coaching



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

- Scrum Foundation Professional Certificate (SPFC) - CertiProf
- DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC) - CertiProf
- Kanban Foundation (KIKF)
- Gestão de Operações - INSPER
- Certified Scrum Product Owner (CSPO) - Scrum Alliance
- ISFS Information Security Foundation based on ISO IEC 27001.
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.
- ITSM Foundation Based On ISO/IEC 20000.
- Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)

8.7.1.16. É facultada à Comissão de Licitação a realização de diligência, conforme § 3º do Art. 43 da Lei no 8.666/93, no sentido de comprovar as informações fornecidas na documentação.

8.8.A **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

8.8.1. **Certidão Negativa de Falência ou Concordata** (Recuperação Judicial ou Extrajudicial), expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não excedente a **60 (sessenta) dias** consecutivos anteriores a data de apresentação da proposta de preço, salvo se a mesma trouxer consignado o seu prazo de validade.

8.8.2. **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis** referentes ao último exercício social, **já exigíveis** e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprove a boa situação financeira da empresa, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado a mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

8.8.2.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

8.8.3. A comprovação de boa situação financeira da empresa licitante será demonstrada através de índice financeiro utilizando-se as fórmulas abaixo, cujos resultados deverão estar de acordo com os valores estabelecidos.

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1,00$$

$$ILG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1,00$$

$$ISG = \frac{\text{Ativo total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1,00$$

8.8.3.1. **O Índice de Liquidez Corrente – ILC** (corresponde ao quociente da divisão do Ativo Circulante pelo Passivo Circulante) **deverá ser igual ou maior que 1,0.**

8.8.3.2. **O Índice de Liquidez Geral – ILG** (corresponde ao quociente da divisão da soma do Ativo Circulante com Realizável a Longo Prazo pela soma do Passivo Circulante com o Exigível a Longo Prazo) **deverá ser igual ou maior que 1,0.**

8.8.3.3. **O Índice de Solvência Geral – ISG** (corresponde ao quociente da divisão do Ativo Total pela Soma do Passivo Circulante com o Exigível a Longo Prazo) **deverá ser igual ou maior que 1,0.**

8.9. As empresas cadastradas ou não no Cadastro de Fornecedores do Estado do Maranhão, que apresentarem resultado menor do que o exigido, quando de sua habilitação deverão comprovar, considerados os riscos para a administração, Capital Mínimo ou Patrimônio Líquido Mínimo no valor de **10% (dez por cento)** do valor máximo estimado da contratação admitido a atualização para a data de apresentação da proposta através de índices oficiais;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 8.10. As empresas com menos de 01 (um) exercício financeiro, devem cumprir a exigência deste subitem mediante a apresentação do Balanço de Abertura;
- 8.11. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
- 8.11.1. Publicados em Diário Oficial ou;
  - 8.11.2. Publicados em jornal de grande circulação ou;
  - 8.11.3. Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou;
  - 8.11.4. Por cópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da empresa, na forma da Instrução Normativa nº 11, de 05 de dezembro de 2013, do Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI, acompanhada obrigatoriamente dos Termos de Abertura e de Encerramento do Livro Diário.
  - 8.11.5. Na hipótese de alteração do Capital Social, após a realização do Balanço Patrimonial, a licitante deverá apresentar documentação de alteração do Capital Social, devidamente registrada na Junta Comercial ou Entidade em que o Balanço foi arquivado;
  - 8.11.6. A pessoa jurídica optante do Sistema de Lucro Real deverá apresentar juntamente com o Balanço Patrimonial, cópia do recibo de entrega da escrituração contábil digital – SPED CONTÁBIL, nos termos da IN RFB nº 1.420/2013, 1.422/2013 **e alterações**;
  - 8.11.7. A pessoa jurídica optante do Sistema de Lucro Presumido deverá apresentar juntamente com o Balanço Patrimonial, cópia do recibo de entrega da escrituração contábil digital – SPED CONTÁBIL, caso se enquadre nas hipóteses previstas nos termos do inciso II, do art. 3º da IN RFB nº 1.420/2013 **e alterações**.
- 8.12. Havendo aceitação da proposta, o Pregoeiro poderá solicitar, via chat do Sistema Comprasnet, a proposta readequada e os documentos de habilitação, que deverão ser incluídos no sistema.
- 8.12.1. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o (a) Pregoeiro (a) suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma;
  - 8.12.2. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;
  - 8.12.3. É vedada a autenticação de cópia simples de documento já autenticado em cartório (por tabelião de notas ou por oficiais do registro Civil das Pessoas Naturais);
  - 8.12.4. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova;
  - 8.12.5. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, a licitante será inabilitada.
- 8.13. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, e, preferencialmente, com o número do CNPJ e respectivo endereço, observando-se que:
- 8.13.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
  - 8.13.2. Se a licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
  - 8.13.3. Se a licitante for matriz, e o executor do contrato for filial, deverão ser apresentados tanto os documentos da matriz quanto os da filial;
  - 8.13.4. Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 8.14. Será inabilitada a licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 8.15. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 8.16. Após a análise dos documentos de habilitação das (s) empresa (s) vencedora (s), além da informação usualmente contida na Ata da Sessão Pública, os autos do processo serão instruídos com toda documentação formal pertinente à licitação, bem como, termo de certificação do (a) Pregoeiro (a), para fins de comprovação do cumprimento dos requisitos de habilitação pela (s) licitante (s).



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- 8.17. É de exclusiva responsabilidade das empresas licitantes a juntada de todos os documentos necessários à habilitação.
- 8.18. A documentação apresentada para fins de habilitação fará parte dos autos do processo administrativo e não será devolvida à licitante.
- 8.19. Para facilitar o trabalho de análise dos documentos pelo Pregoeiro, solicita-se às licitantes que apresentem toda a documentação na ordem estabelecida no edital.

**9. DO ENCAMINHAMENTO DOS ORIGINAIS DA PROPOSTA VENCEDORA E DOS DOCUMENTOS HABILITATÓRIOS**

9.1. A licitante classificada em primeiro lugar ao final da fase de lances, **poderá ser** convocada pelo (a) **Pregoeiro (a)**, para encaminhar a **proposta de preços ajustada ao lance final, e todas as documentações exigida para habilitação, constante no item 08**, e os que não estejam contemplados no CRC, em original ou fotocópia autenticada por cartório ou por servidor da Administração, com a devida identificação deste, desde que conferido (s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro via chat do Sistema Comprasnet, não inferior à 05 (cinco) dias úteis, para o seguinte endereço: **Av. Jerônimo de Albuquerque, Edifício Clodomir Milet, s/n – 4º andar – Calhau, CEP: 65074-220, São Luís/MA.**

9.2. A documentação original da licitante vencedora da fase de lances deve ser encaminhada para o endereço constante do **item 09.1**, e atender ao que se segue:

- 9.2.1. Ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas;
- 9.2.2. Conter a identificação da licitante, com o número do CNPJ/MF, referência a esta licitação, endereço completo, número do telefone/fax da empresa, dados bancários (n.º do banco, n.º da agência bancária, n.º da conta corrente e nome da praça de pagamento), além do nome completo, RG e CPF, número do telefone (preferencialmente móvel) e endereço eletrônico (e-mail) do representante (responsável) da empresa que irá firmar a contratação (assinar a ata);
- 9.2.3. Conter a descrição detalhada do (s) objeto (s) ofertado (s), com as especificações e quantidades do objeto licitado, prazo, locais e condições de entrega e recebimento, de acordo com o Termo de Referência e apêndices, anexo I deste Edital;
- 9.2.4. Devendo constar a especificação completa e precisa do (s) objeto (s) ofertado (s), atendendo a todas as exigências discriminadas no Termo de Referência, anexo I deste Edital, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, quando for o caso;
- 9.2.5. Apresentar preços unitários e totais do (s) objeto (s) ofertado (s), já devidamente corrigidos, considerando inclusas todas as despesas incidentes sobre o objeto (tributos, seguros, fretes e encargos de qualquer natureza).
- 9.2.6. Havendo divergência entre preço unitário e total prevalecerá o unitário e entre o expresso em algarismo e por extenso, o último.

9.3. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à contratada, se for o caso.

- 9.3.1. Todas as especificações do objeto contidos na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência (se couber), vinculam a Contratada.

**10. DA IMPUGNAÇÃO E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO AO ATO CONVOCATÓRIO**

10.1. Até **(02) dois dias úteis** antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

- 10.1.1. Caberá o (a) Pregoeiro (a), auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no **prazo de até 24h (vinte e quatro horas)**.
- 10.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- 10.1.3. As impugnações deverão ser anexadas em campo próprio no sistema mediante acesso ao sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br); encaminhadas via e-mail: [csl.segep@segep.ma.gov.br](mailto:csl.segep@segep.ma.gov.br) ou por petição protocolada no endereço: Av. Jerônimo de Albuquerque, Edifício Clodomir Milet, s/n – 4º andar – Calhau, CEP: 65074-220, São Luís/MA.
- 10.1.4. A impugnação deverá conter os seguintes dados do interessado ou de quem o represente: nome e endereço completos, telefone, data e assinatura do interessado ou de seu representante, formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos.
- 10.1.4.1. A decisão do (a) Pregoeiro (a) a respeito da impugnação será publicada no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e no site da SEGEP [www.segep.ma.gov.br](http://www.segep.ma.gov.br).
- 10.1.5. Decairá do direito de impugnar os termos do presente edital o licitante que não apontar as falhas ou irregularidades supostamente existentes no ato convocatório até o segundo dia útil que anteceder a data de realização do pregão. Sendo intempestiva, a comunicação do suposto vício, esta não suspenderá o curso do certame.
- 10.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública**, por meio eletrônico via internet ou no endereço indicado no Edital.
- 10.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.
- ## 11. DOS RECURSOS
- 11.1. Declarada a vencedora, o (a) Pregoeiro (a) abrirá o **prazo de 01h (uma hora)**, quando, a partir de então, dentro deste prazo estipulado, qualquer licitante poderá, imediatamente, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual (is) decisão (ões) pretende recorrer e por qual (is) motivo(s).
- 11.1.1. Havendo quem se manifeste, caberá ao (a) Pregoeiro (a) verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.
- 11.1.2. Nesse momento o (a) Pregoeiro (a) não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
- 11.2. A falta de manifestação motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito, podendo o (a) pregoeiro (a) adjudicar o objeto do certame a licitante declarada vencedora e, posteriormente, encaminhar os autos a autoridade competente para homologação.
- 11.2.1. Para efeito do disposto no item anterior, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica - internet, no **período de 01h (uma hora)** após o (a) Pregoeiro (a) comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação final; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.
- 11.3. Uma vez admitido o recurso, a recorrente terá, a partir de então, o **prazo de 03 (três) dias úteis** para apresentar **as Razões, pelo sistema eletrônico Comprasnet e via email: [csl.segep@segep.ma.gov.br](mailto:csl.segep@segep.ma.gov.br) em extensão “pdf”**, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem **Contrarrazões também pelo sistema eletrônico Comprasnet e via email: [csl.segep@segep.ma.gov.br](mailto:csl.segep@segep.ma.gov.br) em extensão “pdf”, em outros 03 (três) dias úteis**, que começarão a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses
- 11.4. O(s) recurso(s), porventura interposto(s), terá(ão) efeito suspensivo, nos termos do art.109, §2º da Lei n.º 8.666/93 e, será(ão) dirigido a(ao) Pregoeiro(a), o(a) qual poderá reconsiderar sua decisão, em **05 (cinco) dias úteis** ou, nesse mesmo prazo, encaminhá-lo(s) ao Autoridade Superior da Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores-SEGEP, devidamente informados, para



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

apreciação e decisão, no **prazo de 05 (cinco) úteis**, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

- 11.5. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.
- 11.7. Não serão conhecidos os recursos interpostos, sem manifestação prévia, em formulário próprio, no ato da sessão pública e, fora dos respectivos prazos legais, bem como os que não contiverem a identificação ou assinatura do responsável legal ou representante da empresa.
- 11.8. Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados, na Comissão Setorial de Licitação, localizada na Av. Jerônimo de Albuquerque, Edifício Clodomir Milet, s/n – 4º andar – Calhau, CEP: 65074-220, São Luís/MA.

## **12. DA CONTRATAÇÃO**

- 12.1. A recusa injustificada do fornecedor em retirar a Nota de Empenho e assinar o Contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.
- 12.2. A contratação fica condicionada à consulta prévia pelos órgãos participantes ao Cadastro Estadual de Inadimplentes – **CEI**, consoante determina o art. 6º da Lei estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996.
- 12.3. No ato da assinatura do contrato a adjudicatária estabelecida no Maranhão deverá apresentar Certidão Negativa de Débito com a **CAEMA** (Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão), conforme Decreto estadual nº 21.178, de 26 de abril de 2005.
- 12.4. No ato da assinatura do contrato, a Administração Pública **deverá consultar o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo** divulgada no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego, certificando nos autos a regularidade ou irregularidade da pessoa jurídica de direito privado interessada em celebrar o contrato, consoante a Lei Estadual nº 10.612 de 03 de julho de 2017, que alterou o parágrafo único da Lei Estadual nº 9.752, de 10 de janeiro de 2013.
- 12.5. O fornecedor que vier a ser contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do Contrato, bem como a manter atualizada, durante a execução do Contrato, toda documentação de habilitação exigida na licitação.
- 12.6. O fornecedor deverá entregar os **serviços**, rigorosamente dentro dos prazos estipulados no instrumento do contrato celebrado, e de acordo com as especificações técnicas exigidas neste Edital, bem como com as condições que constam de sua proposta.
- 12.7. O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** no prazo não superior a **30 (trinta) dias**, contados a partir da efetiva entrega dos produtos e/ou prestação serviços, com aceitação, mediante apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada, assinada e datada por quem de direito, por meio de ordem bancária emitida em nome do Contratado, para crédito na conta corrente por ele indicada, uma vez satisfeitas às condições fixadas neste Edital e seus Anexos.
  - 12.7.1. Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas ao Contratado ou inadimplência contratual.
- 12.8. O contratado deverá manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação, devendo esta demonstrar por meio da seguinte documentação:
  - a) Certidão Negativa de débito, dívida ativa da União e Previdenciária;
  - b) Certidão Regularidade do FGTS - CRF;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhista - CNDT;
- d) Certidão Negativa da CAEMA, caso a empresa seja do Estado do Maranhão;
- e) Outros que sejam necessários para a realização do certame.

12.9. A Nota Fiscal que for apresentada com erro será devolvida ao contratado para retificação e reapresentação.

### **13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº. 8.666/1993, da Lei nº. 10.520/2002, a licitante/Adjudicatária, que:

- a) Não assinar o contrato, quando convocada pelo setor competente para celebração do mesmo;
- b) Apresentar documentação falsa;
- c) Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- d) Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;
- e) Comportar-se de modo inidôneo;
- f) Cometer fraude fiscal;
- g) Fizer declaração falsa;
- h) Ensejar o retardamento da execução do certame;

16.2. Se a licitante vencedora, injustificadamente, recusar-se a retirar a Nota de Empenho ou a assinar o instrumento contratual, a sessão poderá ser retomada e as demais licitantes chamadas na ordem crescente de preços para negociação, sujeitando-se o proponente desistente às seguintes penalidades:

- a) impedimento de licitar e contratar com o Estado do Maranhão, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;
- b) multa de 20% (vinte por cento) do valor global da proposta, devidamente atualizada.

16.3. O atraso injustificado na prestação dos serviços ou entrega dos materiais sujeitará a Contratada à aplicação das seguintes multas de mora:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela do objeto em atraso, desde o segundo até o trigésimo dia;
- b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela em atraso, a partir do trigésimo primeiro dia, não podendo ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

16.4. Além das multas aludidas no item anterior, a Contratante poderá aplicar as seguintes sanções à Contratada, garantida a prévia e ampla defesa, nas hipóteses de inexecução total ou parcial do Contrato:

- a) **advertência escrita**;
- b) **multa** de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato;
- c) **impedimento** para participar de licitação e assinar contratos com o Estado pelo prazo de até 05 (cinco) anos e descredenciamento do Sistema de Gerenciamento de Licitações e Contratos – SGC por igual prazo.
- d) **Suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo **não superior a 2 (dois) anos**.
- e) **declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

16.5. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” poderão ser aplicadas conjuntamente com a prevista na alínea “b”, facultada a defesa prévia da **CONTRATADA**, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

16.6. Caberá ao Fiscal do Contrato, designado pela CONTRATANTE propor a aplicação das penalidades previstas, **mediante relatório circunstanciado**, apresentando provas que justifiquem a proposição.

16.7. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, dentre outras hipóteses legais, quando:



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- a) prestar os serviços ou entregar os materiais em desconformidade com o especificado e aceito;
- b) não substituir, no prazo estipulado, o material recusado pela contratante;
- c) descumprir os prazos e condições previstas neste Pregão.

16.8. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos contados da data da notificação, em conta bancária a ser informada pela CONTRATANTE.

16.9. O valor da multa poderá ser descontado dos pagamentos ou cobrado diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente.

16.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar, a **CONTRATADA** deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais;

16.11. Aplicar-se-á advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

16.12. As multas devidas e/ou prejuízos causados à **CONTRATANTE** serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da **Administração Pública**, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado e cobrados judicialmente;

16.13. O Gestor responsável, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

16.14. Tais penalidade poderão ser aplicadas no tanto no decurso do certame como no âmbito contratual, a depender do momento da infração cometida.

16.15. No caso de descumprimento dos Níveis de Serviço, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- a) **a) Índice de Cumprimento de Prazos entre 80 % a 90%: multa de 0,2% do valor da OS por dia de atraso;**
- b) **b) Índice de Cumprimento de Prazos entre 60 % a 80%: multa de 0,4% do valor da OS por dia de atraso;**
- c) **c) Índice de Rejeições entre 5,1% e 10%: multa de 3% do valor da OS;**
- d) **d) Índice de Rejeições entre 10,1% e 15%: multa de 6% do valor da OS;**
- e) **e) Índice de Rejeições acima de 15,1%: multa de 10% do valor da OS;**

16.16. Caso a empresa vencedora do certame não apresente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do termo contratual, a lista de profissionais, no quantitativo mínimo estabelecido, acompanhada das devidas comprovações de qualificação e experiência exigidas para cada perfil estabelecido, os contratos serão considerados nulos e automaticamente cancelados, sendo convocados os próximos colocados nas listas de classificação.

16.17. O período inicial de 60 dias após o início dos serviços durante os quais a CONTRATADA promoverá a absorção dos sistemas, através da atualização dos artefatos e a geração da documentação complementar para os sistemas em produção, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, período durante o qual os indicadores de serviço poderão ser ajustados, mediante a avaliação da CONTRATANTE. Após este período, será assinado o Acordo de Níveis de Serviços (SLA) definitivo.

16.18. Ao final do contrato de prestação dos serviços e como parte integrante da garantia dos produtos e serviços fornecidos pela, a mesma deverá fornecer, pelo período 90 (noventa dias), todas as informações necessárias à transição para a nova contratada, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou que não tenha sido atualizada durante o período de vigência do contrato.

## **17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1. O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato, independentemente de transcrição.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEp**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

17.1.1. As exigências previstas no Termo de Referência e seus anexos, não elencadas para a aceitabilidade de proposta de preço e a habilitação de licitante, deste edital, não serão levadas a efeito para fins de licitação, podendo o órgão interessado solicitar-lhes o cumprimento como condição de contratação.

17.2. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligências e/ou solicitar parecer técnico de pessoa integrante ou não do quadro da Administração Estadual, para esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta/documentação. Nesse caso, a adjudicação somente ocorrerá após a conclusão da diligência promovida.

17.3. Será observado, ainda, quanto ao procedimento deste Pregão:

- a) a anulação do procedimento licitatório não gera obrigação de indenizar, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato;
- b) a nulidade do procedimento licitatório induz à nulidade do Contrato ou instrumento equivalente, ressalvado, ainda, o dispositivo citado na alínea anterior;
- c) no caso de desfazimento do processo licitatório, fica assegurado o contraditório e a ampla defesa.

17.4. As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

17.5. As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Estado do Maranhão não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.6. No interesse da Administração, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderá ser adiada a data da abertura desta licitação e alteradas as condições do presente Edital.

17.7. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

17.8. No caso de alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para o recebimento das propostas de preços e documentos de habilitação, este prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas e os documentos de habilitação.

17.9. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade, a celeridade do procedimento e a segurança da contratação.

17.10. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei Federal nº 10.520/2002, e da Lei Federal nº 8.666/93.

17.11. O resultado desta licitação será comunicado em sessão pública ou mediante publicação no site da SEGEp

17.13. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente na **Comissão Setorial de Licitação**

17.14. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

17.15. Este Edital e seus anexos estão à disposição dos interessados na página ou site **www.segep.ma.gov.br**, e na **SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEp**, situada na Av. Jerônimo de Albuquerque, Edifício Clodomir Milet, (4º andar),



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

s/nº, Calhau - São Luís/MA. CEP: 65074-220, de segunda a sexta-feira, no horário das 13h às 19h, onde poderão ser consultados gratuitamente ou obtidos mediante a entrega de uma resma de papel A4.

17.15.1. As eventuais alterações e esclarecimentos aos termos do Edital serão disponibilizados na página [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br); e no site [www.segep.ma.gov.br](http://www.segep.ma.gov.br) .

17.16 Ao adquirir o Edital na sede da **CSL/SEGEP**, o interessado deverá declarar estar ciente da necessidade de acompanhamento, na página [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e no site [www.segep.ma.gov.br](http://www.segep.ma.gov.br), de eventuais notificações e comunicações.

17.17. São partes integrantes deste edital os seguintes anexos:

<b>ANEXO I</b>	Termo de Referência
<b>ANEXO I</b>	Minuta do Contrato

São Luís/MA, 07 de junho de 2022.

**ALEXSANDRO SOUSA BASTOS**  
**Presidente/CSL/SEGEP.**



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2022 – SEGEP/MA  
ANEXO I

## OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada no Suporte Técnico Especializado, Suporte, Manutenções Preventiva, Corretiva, Mensageria e Evolutiva com implementação de melhorias dos ambientes tecnológicos da Solução Integrada PEOPLESOFT**, nos termos e condições constantes neste Termo de Referência.

## 2 – JUSTIFICATIVA

2.1 A Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores - SEGEP tem como finalidade contratar empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico especializado, suporte, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva com implementação de melhorias dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft, como anteriormente contratado pelo instrumento nº 001/2021.

2.2. A contratação objetiva obter recursos para sustentar as demandas dos usuários da Solução Integrada Peoplesoft, compreendendo as manutenções de natureza legal, de correção de erros e adaptativas. Além disso, se propõe a obter meios adequados, em quantidade e qualidade para o desenvolvimento de novas funcionalidade da SEGEP.

2.3. Considerando a importância do perfeito funcionamento, desempenho, evolução constante e contínua do ambiente tecnológico, utilizado pela SEGEP, se faz necessária a contratação de uma empresa especializada para a prestação dos serviços de suporte técnico especializado, suporte, manutenção, preventiva, corretiva e evolutiva, conforme detalhado neste Termo de Referência.

2.4. Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte, e manutenção e melhorias, que deverão obedecer a critérios de qualidade e competência técnica para atuar em todos os módulos do Sistema PeopleSoft HCM.

## 3 – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 A licitação reger-se-á pelas disposições da Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Federal nº 3.555/2000, aplicando subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/1993 e demais normas regulamentares pertinentes à espécie.

3.2 Acerca dos benefícios aplicáveis às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual necessário se faz esclarecer que, neste certame, não haverá a aplicação deles no que se refere à fixação de necessidade de indicação de empresa a ser subcontratada, caso a participante não seja qualificada como ME/EPP ou MEI.

3.3 É que para este certame, a aplicação desse benefício não apresenta vantagem para a Administração Pública, podendo representar prejuízo na prestação do serviço, conforme preceitua art. 11, inciso II da Lei Estadual 10.403/2015.

## 4 – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1 Para fins deste Termo de Referência, descrevem-se as seguintes terminologias:



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

**4.1.1 PeopleSoft HCM:** Sistema oferecido pela Oracle para gerenciamento de capital humano (RH) e financeiro (folha de pagamento), dentre outros

**4.1.2 Mensageria:** corresponde a um sistema externo, integrado a solução PEOPLESOFT, responsável pela integração entre o Sistema de Recursos Humanos com o Governo Federal, a partir de arquivos com formato xmls.

**4.1.3 DigitalFI:** Solução Integrada da Mensageria SEGEP, comercializada por meio de licença de uso por CNPJ, deverá ser renovada anualmente pela CONTRATADA.

**4.1.4 GLPI:** Sistema de gerenciamento e registro dos chamados relacionados à sustentação do Sistema PeopleSoft.

**4.1.5 Backlog:** conjunto de solicitações realizadas através de chamados para a execução de um catálogo de serviços de manutenção.

**4.1.6 Boas práticas das metodologias ágeis:** compreende o conjunto de práticas que visem permitir, por meio de inspeção e adaptações frequentes, entregas rápidas, com qualidade e alinhadas às necessidades da SEGEP e da Oracle. Existem duas principais metodologias e suas vantagens:

4.1.6.1 Scrum: caracterizado por ciclos ou estágios de desenvolvimento de projetos conhecidos como sprints, sendo, pois, a metodologia mais utilizada dentre os diversos frameworks.

4.1.6.2 Kanban: método existente, a partir de um quadro ou tabela, dividido em colunas que demonstra todos os fluxos de produção de um projeto. Geralmente este método é feito de forma básica com as colunas para fazer, fazendo e feito.

4.1.7 **Ambientes tecnológicos:** toda a infraestrutura utilizada para dar sustentação ao Sistema People Soft como servidores de produção, homologação e desenvolvimento do Sistema.

## 5 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A prestação de serviços condizente ao objeto deste Termo de Referência é composta **por 3 (três) subitens**, descritos conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR ANUAL	PRAZO
A.1	Serviço de <b>Suporte Técnico Especializado</b> dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ 1.461.154,91	12 MESES
A.2	Serviço de <b>Suporte Técnico Operacional, Sustentação, Manutenção Corretiva e Mensageria</b> dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ 2.274.787,79	
A.3	<b>Serviço de Manutenção Evolutiva com melhorias das funcionalidades</b> que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ 1.502.468,59	
		<b>VALOR TOTAL R\$</b>	<b>5.238.411,29</b>



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

**5.1.2 Os subitens a serem contratados são interdependentes e tratam do atendimento de solução integrada, tornando mais eficaz o controle das entregas e por conseguinte a prestação de serviços, devendo, portanto, serem licitados em conjunto e serem entregues por uma única empresa CONTRATADA.**

5.1.3 O serviço de Suporte Técnico Especializado descritos no subitem A.1, consiste nas ações necessárias para suportar e manter os ambientes tecnológicos da Solução Integrada Peoplesoft, funcionando, em sua totalidade e com alta performance.

5.1.4 O **serviço de Suporte Técnico Especializado** deverá considerar as tarefas cotidianas relacionadas ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, troubleshooting, atualização de Patches disponibilizados pela fabricante, performance & Tuning, adequação do banco de dados dentro das melhores práticas, administração de ambiente Oracle RAC e Dataguard, automação de tarefas de manutenção, suporte a infraestrutura dos servidores, auditoria, segurança da informação, propor melhorias e ajustes no ambiente, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, extração de backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada Peoplesoft, as quais compreendem, mas não limitam-se a, atualização de Patches de Weblogic, Tuxedo, PeopleTools disponibilizadas pela fabricante, administração do sistema Peoplesoft, apoio operacional e funcional aos Módulos do HCM, tais como Folha de Pagamento, troubleshooting de problemas e resolução de incidentes, sólidos conhecimentos no e-Social, parametrização em módulos do sistema, sólidos conhecimentos na integração do Peoplesoft com o sistema de mensageria DigitalFI.

5.1.5 O serviço de Suporte Técnico Especializado deve considerar, mas não se limita às seguintes atividades, no âmbito da Solução Integrada PEOPLESOFT, exemplificadas abaixo:

- a) Identificar novos patches e atualizações necessárias, obrigatórias ou preventivas;
- b) Identificar impactos relacionados a instalação de novos patches e atualizações;
- c) Monitorar a instalação, execução dos patches, atualizações da solução e log das atividades;
- d) Administrar os ambientes tecnológicos que compõem a Solução Integrada PEOPLESOFT utilizando suporte dos fabricantes;
- e) Acompanhar a performance, desempenho e capacidade dos ambientes tecnológicos que compõem a Solução Integrada PEOPLESOFT e sugerir modificações, quando necessário;
- f) Deverá agir proativamente, monitorando os ambientes tecnológicos que compõem a Solução Integrada PEOPLESOFT de forma a detectar eventuais erros, falhas ou incidentes e prontamente resolvê-los;
- g) Indicar ou realizar ações preventivas/corretivas para solucionar incidentes relativos à utilização do espaço em disco;
- h) Efetuar rotina de limpeza de arquivos obsoletos (Exemplo: arquivos texto de produção);
- i) Fazer análise de impacto na Solução Integrada PEOPLESOFT relacionada à aplicação de patches e upgrades;
- j) Realizar agendamento e acompanhamento de Jobs;
- k) Executar rastreamento da Solução Integrada Peoplesoft sob a orientação e autorização da gerência do Departamento da SEGEP;
- l) Administrar os bancos de dados, componentes (weblogic, tuxedo, servidores e integrações) da Solução Integrada Peoplesoft / DIGITALFI;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- m) Dar suporte a incidentes/resolução de problemas relacionados aos bancos de dados e todos os componentes da Solução Integrada Peoplesoft / DIGITALFI;
- n) Fazer ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da Solução Integrada Peoplesoft (Exemplo: tuning de banco de dados, Tuning de aplicação);
- o) Criar, se necessário, novos ambientes, como por exemplo, ambiente de treinamento, com base nos ambientes existentes de homologação, produção, desenvolvimento e monitoração.

**5.1.6 Serviço de Suporte Técnico Operacional, Sustentação, Manutenção Corretiva e Mensageria**, consistirá em um serviço de natureza continuada e deverá ser considerado como um custo fixo mensal.

5.1.6.1 A Manutenção Corretiva é a atuação para correção da falha ou do desempenho menor que o esperado, e será realizada através de intervenção no sistema para corrigir e restaurar a normalidade de seu funcionamento após a ocorrência de problemas com parametrização da folha de pagamento.

5.1.7 Para a utilização do sistema pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Maranhão, cujo acionista majoritário é o Governo, faz-se necessário atualizar o sistema PeopleSoft para inclusão de novas funcionalidades descritas nas melhorias.

**5.1.8 Serviço de Manutenção Evolutiva com melhorias das funcionalidades**, consistirá um serviço de natureza continuada e deverá ser considerado como um custo fixo mensal, dessa forma, compreenderá o Suporte técnico para correções de problemas no Sistema com o acompanhamento da solução pela equipe técnica da SEGEP, tais como:

- a) Parametrização de uma base permanente para os cálculos de pagamento do adiantamento e 13º salário anual, que permita a mudança de mês e ano, bem como inclusão ou exclusão de elementos.
- b) Parametrização da Pensão Alimentícia quando da geração da DIRF.
- c) Separação da folha de pagamento da empresa Maranhão Parcerias - MAPA com criação de novos elementos e parametrização, que atua no regime CLT.
- d) Revisão das bases existentes no sistema: FUNBEN, FEPA, INSS, DIRF, dentre outras.
- e) Separação das folhas de pagamento dos aposentados, reformados e pensionistas para estabelecimento próprio.
- f) Criação de campo Dados do Cargo para permitir a inclusão de grupo, subgrupo e nível, o que altera toda a estrutura implantada atualmente no PeopleSoft.
- g) Parametrização do teto e subteto de acordo com a legislação vigente, para evitar recebimento de remuneração superior ao teto e subteto.
- h) Treinamento para equipe da SEGEP em todos os módulos do Sistema PeopleSoft.
- i) Repasse de tecnologias envolvidas no sistema para os técnicos da SEGEP.

**5.1.9 O Suporte técnico para o banco de dados Oracle**, inclui os seguintes serviços:

- a) Ajuste de desempenho do aplicativo Peoplesoft x Oracle Database;
- b) Realização de refresh, clone e configuração de instâncias de banco de dados Oracle para o Peoplesoft;
- c) Coordenação com fornecedores de aplicativos e de banco de dados para a resolução de problemas (bugs funcionais, problemas de desempenho etc.);
- d) Suporte técnico para a equipe de desenvolvimento;
- e) Planejamento e execução de testes de recuperação de desastres;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- f) Atividades rotineiras de suporte à produção;
- g) Suporte a gerenciamento de incidentes e problemas;
- h) Migração de projetos via Change Assistant e Application Designer;
- i) Administração de sistema operacional Linux e Windows.
- j) Tuning de banco de dados Oracle e Aplicação Peoplesoft;
- k) Troubleshooting e resolução de incidentes no banco de dados
- l) Troubleshooting e resolução de incidentes no sistema Peoplesoft
- m) Troubleshooting e resolução de incidentes relacionados nos módulos do HCM - Peoplesoft
- n) Troubleshooting e resolução de incidentes a nível da arquitetura sistêmica, a qual compreende: Weblogic, Tuxedo, PeopleTools e Microfocus Cobol;
- o) Atualização de Patches de PeopleTools, Oracle Database, Weblogic, Tuxedo, Microfocus Cobol, disponibilizados pelo Fabricante;
- p) Administração do Banco de dados Oracle;
- q) Administração do Dataguard – Standby Database;
- r) Migração de bancos de dados produtivos e não produtivos para outros ambientes de infraestrutura.

5.1.10 Os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva descritos no subitem A.2, consistem nas ações necessárias para manter os ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft, funcionando, em sua totalidade, conforme os requisitos e características previamente estabelecidas pela SEGEP e seu histórico de desempenho. O serviço também engloba a investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance ou relativos a erros funcionais, a correção de falhas, bugs, dentre outros.

5.1.11 Os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva devem considerar, mas não se limitar às seguintes atividades, no âmbito da Solução Integrada Peoplesoft, exemplificadas abaixo:

- Consulta de uso do sistema;
- Esclarecimento de dúvidas e assessoramento aos usuários na correta utilização do sistema;
- Orientações técnicas e sugestões de melhorias;
- Investigação de incidentes e problemas;
- Execução de diagnóstico de causa;
- Criação da solução de incidentes, problemas, falhas ou erros;
- Aplicação de correção dos incidentes, problemas, falhas, erros ou comportamentos inadequados identificados – Manutenção Corretiva;
- Criação de documentação de serviços executados;
- Criação e documentação de plano de testes;
- Execução de testes;
- Reestabelecimento do serviço (solução/medidas de contorno);
- Configurações de perfis de acesso e acessos de usuários.
- Apoio operacional, interação e tratamento de incidentes relacionados a má funcionalidade ou bug do sistema, identificado, junto ao fornecedor, por meio de abertura de chamados registrados no sistema nomeado MOS – My Oracle Support.
- Análise e resolução de incidentes relacionados a integração das mensagerias com o sistema Digital FI;
- Apoio funcional e técnico (desenvolvimento e infraestrutura) aos módulos do HCM,



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

especialmente no que compete a Folha de Pagamento e integrações do e-Social.

5.1.12 O diagnóstico realizado pela CONTRATADA, citado no item 5.1.11 deste Termo de Referência, deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária (manutenção corretiva) devidamente justificadas.

5.1.13 Os Serviços especializados de manutenção corretiva no Sistema, deverão ser executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis.

5.1.14 A análise, o desenvolvimento, a manutenção, documentação, atualização, parametrização, integração, teste de software, treinamento, alteração de fluxo operacional, sustentação, e suporte técnico operacional e melhorias para o sistema Oracle Peoplesoft HCM, incluindo ainda:

- a) Elaboração e atualização de documentação do Sistema;
- b) Parametrização dos processos internos relacionados aos fluxos contidos em toda a vida funcional do servidor;
- c) Desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;
- d) Verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança entre outros;
- e) Concepção, elaboração, construção e transição de sistemas e manutenção evolutiva na plataforma, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis;
- f) Manutenção, Parametrização, Geração, Integração e Envio de Eventos relacionados ao e-Social e suas exigibilidades.
- g) Manutenção, Parametrização, Integração de Eventos relacionados ao e-Social no sistema DigitalFI.

5.1.15 A Manutenção Preventiva ocorrerá quando for identificado um defeito ou um fator que possa gerar erro impedindo o uso total ou parcial do sistema.

5.1.16 A Manutenção Evolutiva será realizada com o objetivo de acrescentar novas funcionalidades ou atualizar tecnologicamente o sistema já implantado.

5.1.17 O rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo, sendo que nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto ou serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) Analogia com outros itens do catálogo;
- b) Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”) do trabalho da Contratada por servidor da Contratante.
- c) O resultado advindo do processo descrito no item anterior poderá, a critério da Contratante, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

## **5.2 Subitem A.1 – Suporte Técnico Especializado**

### **5.2.1 Solicitação do serviço e atendimento**

**5.2.1.1** O serviço de Suporte Técnico Especializado consistirá em um serviço de natureza continuada, isto é, deverá ser realizado ininterruptamente e será considerado como um custo fixo mensal.

### **5.2.2 Atendimento dos Chamados**

5.2.2.1 O sistema de gerenciamento e registro dos chamados GLPI, será disponibilizado pela SEGEP e a sua utilização pela CONTRATADA é obrigatória.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

5.2.2.2 A CONTRATANTE é responsável pela disponibilidade, manutenção e correção do sistema de chamados GLPI, o qual manterá todo o registro, histórico e tratamento das requisições de serviços ou incidentes relacionadas ao Sistema Peoplesoft.

5.2.2.3 Todos os chamados serão classificados pela SEGEP de acordo com sua severidade, quando de sua abertura, conforme tabela abaixo.

Severidade	Definição
<b>CRÍTICA</b>	Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Impossibilidade de uso da Solução Integrada PEOPLESOFT.
<b>ALTA</b>	Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da Solução Integrada PEOPLESOFT.  Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Problema afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
<b>MÉDIA</b>	Perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
<b>BAIXA</b>	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, Erro, problema ou dúvidas com impacto mínimo no negócio.

5.2.2.4 A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da SEGEP, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição da Tabela item 5.2.2.3.

5.2.2.5 Os chamados com severidade crítica, alta e média, deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica, discriminados no acordo de SLA - Service Level Agreement, descritos neste termo de referência na tabela do item 5.2.2.3.

5.2.2.5.1 Os prazos serão medidos em horas corridas.

**5.2.2.6** Os chamados de severidade baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados no acordo de SLA - Service Level Agreement, descritos neste Termo de Referência, na tabela do item 5.1.3.1 e seus subitens. Os prazos serão medidos em dias úteis.

### 5.3 Dos prazos para resolução dos chamados

5.3.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos máximos para o atendimento e resolução dos chamados, nos casos descritos no item 5.2.2.2 e 5.2.2.3 deste Termo de Referência, do serviço de Suporte Técnico Especializado, conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução
<b>CRÍTICA</b>	Até 4 (quatro) horas corridas	Até 12 (doze) horas corridas



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

<b>ALTA</b>	Até 5 (cinto) horas corridas	Até 1 (um) dia útil
<b>MÉDIA</b>	Até 6 (três) horas corridas	Até 2 (dois) dias úteis
<b>BAIXA</b>	Até 1 (um) dias úteis	Até 3 (dois) dias úteis

- 5.3.1.1 O prazo de Atendimento de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará quando a CONTRATADA iniciar a prestação de serviço para resolução do problema, finalizando no momento da comunicação da resolução do problema, ou seja, o tempo para atendimento de cada chamado será consolidado no momento da Resolução.
- 5.3.1.2 A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, ou para implementar uma solução de contorno.
- 5.3.1.3 Não será contabilizado o tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o aceite da **SEGEP**.
- 5.3.1.4 Não será contabilizado o tempo de atendimento quando este depender de uma resposta da fabricante do produto, registrado em uma SR que será aberta no sistema MOS – My Oracle Support.
- 5.3.1.5 Nos casos em que a resolução definitiva não for aceita pela **SEGEP**, o tempo gasto na reavaliação da resposta pela CONTRATADA será contabilizado, somando ao tempo inicial de resposta.
- 5.3.1.6 O Suporte Técnico Especializado deve estar disponível em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), dado que o serviço possui natureza continuada.
- 5.3.1.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail e contato telefônico direto, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem Português - Brasil.

#### **5.4 SUBITEM A.2 – Suporte e manutenção corretiva**

##### **5.4.1 Solicitação do serviço de suporte e manutenção corretiva**

**5.4.1.1** As solicitações referentes aos serviços de Suporte e Manutenção Corretiva dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft, deverão ser encaminhadas para a CONTRATADA através da abertura de chamado por meio da **SEGEP**.

#### **5.5 Quantidade e atendimento de Chamados**

5.5.1 A CONTRATADA executará os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva, conforme quantidade mínima mensal e máxima anual de chamados.

5.5.1.1.1 A quantidade mínima mensal estabelecida pela SEGEP para a vigência do Contrato é de 233 chamados.

5.5.1.1.2 A quantidade máxima anual estabelecida pela SEGEP para a vigência do Contrato é de 4.330 chamados.

5.5.1.2 Os chamados serão solicitados através da ferramenta GLPI;

5.5.1.2.1 O sistema de gerenciamento e registro dos chamados GLPI, será disponibilizado pela SEGEP e a sua utilização pela CONTRATADA é obrigatória.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

5.5.1.2.2 A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todos os eventos, **soluções com suas respectivas bases de conhecimento**, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas e o fechamento validados pela **SEGEP**.

**5.5.1.3** A CONTRATADA deverá apresentar à **SEGEP**, 15 (quinze) dias antes da data do vencimento da fatura, Relatório de Suporte Técnico, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, soluções de contorno adotadas e as Manutenções Corretivas realizadas no mês anterior.

**5.5.1.3.1** O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

**5.5.1.4** Todos os chamados serão classificados de acordo com sua severidade, quando de sua abertura, conforme tabela abaixo:

Severidade	Definição
<b>CRÍTICA</b>	Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Impossibilidade de uso da SOLUÇÃO INTEGRADA.
<b>ALTA</b>	Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da SOLUÇÃO INTEGRADA. Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Problema afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
<b>MÉDIA</b>	Perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
<b>BAIXA</b>	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, Erro, problema ou dúvidas com impacto mínimo no negócio.

5.5.1.5 A severidade de um chamado deverá ser classificada pela **SEGEP** de acordo com a definição do item 5.5.1.4. deste Termo de Referência.

5.5.1.5.1 A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da **SEGEP**, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição da Tabela item 5.5.1.3.1.

5.5.1.6 Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica, descritos no item 5.5 deste Termo de Referência e seus subitens. Os prazos serão medidos em horas corridas.

5.5.1.7 Os chamados não-críticos, isto é, severidade alta, média e baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7, conforme os prazos determinados para a severidade não-críticas, descritos no acordo de SLA



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

– Service Level Agreement, deste Termo de Referência e seus subitens. Os prazos serão medidos em horas úteis (das 9h às 19h).

#### 5.5.2 Do prazo para resolução dos chamados

5.5.2.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos máximos para o atendimento dos serviços de Suporte e Manutenção Corretiva, conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução Definitiva
Crítica	Até 1 (uma) hora corridas	Até 12 (doze) horas corridas
Alta	Até 2 (duas) horas úteis	Até 16 (dezesesseis) horas úteis
Média	Até 3 (três) horas úteis	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Baixa	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 44 (quarenta e quatro) horas úteis

5.5.2.2 O prazo de Atendimento de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento que a CONTRATADA iniciar a prestação de serviço para resolução do problema.

5.5.2.3 A contagem do prazo de Resolução definitiva de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento da comunicação da resolução do problema, ou seja, o tempo para Atendimento de cada chamado está consolidado no prazo para Resolução do mesmo.

5.5.2.3.1 A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, ou para implementar uma solução de contorno.

5.5.2.3.2 Não será contabilizado o tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o aceite da **SEGEP**.

5.5.2.3.3 Nos casos em que a resolução definitiva não for aceita pela **SEGEP**, o tempo gasto na reavaliação da resposta pela CONTRATADA será contabilizado, somando ao tempo inicial de resposta.

5.5.2.3.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de comunicação como e-mail ou número de telefone para a abertura e atendimento dos chamados, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem Português - Brasil.

5.5.2.3.5 O atendimento telefônico fora do horário normal (dias úteis, das 9h às 19h) poderá ser feito de maneira eletrônica (e-mail ou GLPI) ou por meio de contato telefônico.

5.5.2.3.6 Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica, descritos no item 5.2.3 deste Termo de Referência. Os prazos serão medidos em horas corridas.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

5.5.2.3.7 Os chamados não-críticos, isto é, severidade alta, média e baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7, conforme os prazos determinados para a severidade não-críticas, descritos no item 5.2.3 deste Termo de Referência.

**5.5.2.4** Além do prazo para atendimento e resolução dos chamados também será considerada uma meta para o tamanho máximo do BACKLOG de chamados, sendo este um conjunto de chamados oriundos de meses anteriores que ainda não foram concluídos, por quaisquer motivos, e que são acompanhados individualmente pela **SEGEP**, com datas acordadas de conclusão com a CONTRATADA.

5.6 Além dos ambientes da solução de software Solução Integrada Peoplesoft, o serviço de suporte técnico especializado também deverá garantir a disponibilidade dos ambientes que poderão vir a ser criados ao longo da vigência deste Contrato, limitando-se a um incremento de até 50% (cinquenta por cento) na totalidade de recursos destes ambientes.

5.7 O fornecimento de todos os serviços por uma única empresa responsável permite uma melhor identificação de necessidades de suporte técnico especializado, suporte técnico operacional, sustentação, manutenção corretiva e as melhorias proporcionando maior agilidade na iniciativa da execução, existindo vantagens para a prestação do serviço e para a gestão do contrato.

Todas as atividades da CONTRATADA que envolvam usuários da SEGEP deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo todos os níveis de atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

5.8 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, Relatório de Suporte Técnico, até 15 (quinze) dias antes da data do vencimento da fatura, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, as possíveis soluções de contorno adotadas e as Manutenções Preventivas e Corretivas realizadas no mês, juntamente com a solução adotada na resolução de cada chamado.

5.8.1 O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

5.8.2 Relatório de Suporte Técnico deverá discriminar os chamados abertos correspondentes ao serviço de Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva no caso de ocorrências ou necessidade de serviços pontuais relacionados ao serviço prestado pelo Suporte Técnico Especializado, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.9 A melhoria será realizada pela CONTRATADA através de chamados abertos, discriminando o tipo de serviço a ser realizado.

5.10 A CONTRATADA deverá ser capaz de executar todo o conjunto de serviços constantes neste Termo de Referência.

5.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail ou número de telefone, possibilitando que a **SEGEP** estabeleça contato direto, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem Português – Brasil, para abertura de chamados críticos ou de alto impacto para o negócio. Para abertura de chamados (incidentes, solicitação de serviços) que não tenham impacto ao negócio, seguir com abertura da requisição pelo sistema GLPI.

5.12 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, até o **décimo dia útil do mês subsequente**, o Relatório de Suporte Técnico Especializado, discriminando todo o acompanhamento dos incidentes das atividades referentes ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, extração de backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada Peoplesoft realizadas.

5.13 A CONTRATANTE é a responsável por prover a infraestrutura física adequada para execução dos



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

ambientes sistêmicos Peoplesoft, bem como o armazenamento dos backups de banco de dados e de file system dos servidores que compõem o ecossistema da aplicação, dentro das normas e políticas de retenção por ela estabelecidos em seu departamento de tecnologia da informação.

5.14 Nas situações em que houver necessidade de se realizar a abertura de SR (chamado) com a fabricante do Sistema Peoplesoft ou do banco de dados Oracle, para tratativa de algum incidente no ambiente da SEGEP, podendo ou não afetar a Ssua unidade de negócios, a SLA – Service Level Agreement entre CONTRATADA e CONTRATANTE deverá ser “pausado” e não será contabilizado (sem ônus para a CONTRATADA) quando a solução competir a fabricante dos produtos.

## **6 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.1. A habilitação técnica das Empresas Licitantes será de caráter eliminatório e visa à comprovação da experiência e maturidade técnica empresarial e de equipe. A **Qualificação Técnica** da empresa deverá ser comprovada através de:

**a) Atestado de Capacidade Técnica**, redigido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa prestou ou está prestando os serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência. O atestado deverá ser impresso em papel timbrado do eminente, constando seu CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função.

6.1.2 Os documentos que comprovam a qualificação técnica das empresas e da equipe das Licitantes deverão ser apresentados sem emendas, rasuras ou entrelinhas e a falta de qualquer documento listado acarretará a desclassificação automática da empresa licitante.

6.1.3 Entende-se por pertinente e compatível, a prestação de serviços de, no mínimo, 8.500 (Oito mil e quinhentas) horas de manutenção em Solução Peoplesoft referente ao item 5 deste Termo de Referência, em contratos de prazos de no mínimo 12 (doze) meses.

6.1.4 A comprovação a que se refere o item poderá ser feita mediante o somatório de Atestados, comprovando que 50% do total anual de HST deste TR e utilizou processo de Atendimento com resolução de problemas, durante a prestação de serviços, atestando a qualidade dos serviços prestados semelhante ao programa utilizado pela Oracle;

6.1.4.1 Os atestados deverão conter as seguintes informações: Caracterização do serviço realizado; Nome e identificação do signatário / data de emissão; quantitativo dos serviços realizados; Data de início e término dos serviços ou quantitativo de horas trabalhadas;

6.1.4.2 Quaisquer informações acima relacionadas, não constantes do atestado, deverão ser complementadas pelos seguintes documentos: cópias do Contrato a que se refere o atestado; ordens de serviços e/ou outros pertinentes, sendo que os mesmos em hipótese alguma substituirão o atestado.

6.1.4.3 Os atestados referentes aos contratos em execução deverão conter as características e as quantidades dos serviços realizados, compatíveis com a prestação de serviços de suporte técnico Folha de Pagamento HCM, desenvolvimento em PL/SQL, Peoplecode, integração do PeopleSoft com a ferramenta de mensageria Digital FI, administração do Sistema Peoplesoft, manutenção e documentação de software, conforme especificações neste TR, utilizando Banco de Dados Oracle.

6.1.4.4 A empresa deverá comprovar ter parceria ativa com os fabricantes dos Sistemas, objeto do certame, a Oracle e a DigitalFI, e comprovar a capacidade técnica em pelo menos 1.200 horas com a integração da DigitalFI com o sistema Peoplesoft HCM.

6.1.5 Os profissionais alocados em todos os serviços solicitados pela CONTRATANTE deverão ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do Contrato todas as condições que garantam sua habilitação e qualificação neste processo licitatório.

6.1.5.1 Os profissionais a serem alocados nos serviços deverão ter formação de nível superior na área de informática ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 2.920 horas, comprovada mediante apresentação de diploma (s) ou contrato de trabalho na função;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

6.1.5.2 As qualificações dos profissionais deverão ser comprovadas por meio de diplomas e certificados, conforme definido, acompanhado dos seus currículos profissionais, no momento da efetiva alocação destes no serviço contratado;

6.1.5.3 Deverão ter experiência comprovada, mínima de 12 (doze) meses, em atividades de porte semelhante ao serviço contratado;

6.1.5.4 Os profissionais alocados na execução dos serviços contratados deverão manter relação de emprego e/ou contrato com PJ com a CONTRATADA;

6.1.5.5 Os profissionais de manutenção de sistemas a serem designados pela CONTRATADA deverão trabalhar com as metodologias, equipamentos e ferramentas previstos neste Termo de Referência e deverão possuir experiência em atividades do mesmo tipo e dimensão do serviço contratado;

6.1.5.6 Para fins de comprovação de aptidão para realização de atividades de atualização, suporte técnico e manutenção em um Sistema considerado crítico para o governo do Maranhão, a equipe a ser alocada pela contratada para a execução do serviço deverá ser altamente qualificada no Sistema, sendo que o conjunto de profissionais alocados na execução deverá acumular em conjunto, no mínimo, as seguintes certificações técnicas nas seguintes tecnologias do fabricante do sistema, a Oracle:

- Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator;
- Oracle Autonomous Database Cloud 2019 Certified Specialist ou superior;
- Oracle Database Administrator 11g Certified Associate ou superior;
- Oracle Database Administrator 12c Certified Professional ou superior;
- Oracle Cloud Infrastructure Foundations 2020 Certified Associate ou superior;
- Oracle HCM Cloud Presales Specialist;
- Oracle Certified Professional Java SE 8 OCJP ou superior;
- Oracle Certified Web Component Developer OCWCD;
- Oracle HCM Cloud Presales Specialist;
- Oracle Exadata Database Machine and Cloud Service 2017 Certified Implementation Specialist ou superior.

6.1.5.7 Para a garantia de execução dos serviços seguindo um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI e seguindo os padrões internacionais de gestão da segurança da informação serão ainda exigidas as seguintes certificações técnicas:

- ITSM FOUNDATION BASED ON ISO/IEC20000/
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management/
- ISFS Information Security Foundation based on ISO IEC 27001
- ISO IEC 27001 - Information Security
- PNL Certified Practitioner - SLAC Coaching
- Scrum Foundation Professional Certificate (SPFC) - CertiProf
- DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC) - CertiProf
- Kanban Foundation (KIKF)
- Gestão de Operações - INSPER
- Certified Scrum Product Owner (CSPO) - Scrum Alliance



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- ISFS Information Security Foundation based on ISO IEC 27001.
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.
- ITSM Fundation Based On ISO/IEC 20000.
- Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)

6.1.8 É facultada à Comissão de Licitação a realização de diligência, conforme § 3º do Art. 43 da Lei no 8.666/93, no sentido de comprovar as informações fornecidas na documentação.

## **7 – DO PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1 O Prazo de início da prestação dos serviços é de até **15 (quinze) dias** a contar da emissão da Nota de Empenho ou Ordem de Serviços.

## **8 – DO VALOR ESTIMADO**

8.1 O valor mensal estimado dos serviços é de **R\$ 428.574,59 (Quatrocentos e vinte e oito mil, quinhentos e setenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos)**, totalizando o valor de **R\$ 5.142.895,09 (cinco milhões, cento e quarenta e dois mil, oitocentos e noventa e cinco reais e nove centavos)**.

8.2 No preço da proposta, deverão estar incluídos todos os custos, tributos e demais contribuições pertinentes e necessárias para o perfeito cumprimento do fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

## **9 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

9.1 O recebimento e aceitação do objeto dar-se-á pelo Fiscal do contrato da seguinte forma:

a) **PROVISORIAMENTE**, a partir da entrega, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços prestados, no prazo de 05(cinco) dias contados do recebimento pela CONTRATADA;

b) **DEFINITIVAMENTE**, após a verificação da qualidade, com a conseqüente aceitação, que se dará em até 10 (dez) dias consecutivos do recebimento provisório.

9.2 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do objeto, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo instrumento contratual.

9.3 Em caso de conformidade, o servidor designado atestará a efetiva prestação dos serviços, no verso da Nota Fiscal e encaminhará ao Setor Financeiro da CONTRATANTE, para fins de pagamento. Caso contrário, o servidor designado devolverá a Nota Fiscal dos serviços, para as devidas correções.

9.4 Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções no objeto, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções ou substituições necessárias, sem ônus para a SEGEP, no máximo 05 (cinco) dias, a contar da data da notificação.

## **10 – DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

10.1 A CONTRATANTE designará em Portaria, servidores como fiscal e gestor do contrato, que promoverão o acompanhamento e a fiscalização do contrato, sob os aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

## **11 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1 Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 8.666/93, caberá à CONTRATANTE:

- a) Fiscalizar a execução do contrato, aplicação de sanções, alterações e repactuações contratuais.
- b) Efetuar o pagamento das faturas devidamente atestadas pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato, nas condições e preços pactuados.
- c) Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais empresas do ramo, de forma a garantir que aqueles continuem os mais vantajosos para a Administração;
- d) Documentar as ocorrências havidas e comunicá-las à CONTRATADA;
- e) Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA;
- f) Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela Contratada.
- g) Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- i) Exercer permanente fiscalização na execução do(s) serviço(s), registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.
- j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da CONTRATADA às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do órgão.
- k) Encaminhar para CONTRATADA, quando necessário, as solicitações de emissão e revogação de certificados digitais.

11.2 A SEGEP deverá permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da SEGEP, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços

11.3 Fica sob responsabilidade da CONTRATANTE manter o devido contrato de suporte e licenciamento de Software junto a fabricante do Sistema Peoplesoft e Oracle Database, para que a CONTRATADA possa interagir, atuar, buscar soluções de problemas ou mesmo, ter o apoio necessário na resolução de incidentes que possam afetar a operação sistêmica do ambiente Peoplesoft – SEGEP.

11.4 É reservado à CONTRATANTE o direito de solicitação de troca de profissional através de documento oficial onde serão relacionados os motivos da solicitação.

## **12 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além das responsabilidades resultantes da Lei n.º 8.666/93, a CONTRATADA deverá:

12.1 A CONTRATADA deverá designar preposto (Líder do Time) para representá-la e possa interagir com o Fiscal do Contrato da SEGEP;

12.2 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência;

12.3 Suportar todos os custos para o fornecimento do objeto, sendo de sua exclusiva responsabilidade a quitação das obrigações tributárias (diretas ou indiretas), previdenciárias, trabalhistas (inclusive transporte e refeição), securitárias, taxas, transportes e equipamentos que incidam ou venham a incidir nessa prestação de serviços;

12.4 Suportar todos e quaisquer compromissos e ônus assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução, integral ou não, ou inexecução do presente fornecimento bem como, por qualquer dano causado



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

em decorrência de seu ato, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

12.5 Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do(s) serviço(s) e o atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência;

12.6 Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

12.7 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

12.8 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

12.9 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto;

12.10 Indicar preposto para representá-la junto à CONTRATANTE durante a execução do contrato;

12.11 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto desta contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização da SEGEP.

12.12 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridas;

12.13 Garantir a execução do objeto sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para o Contratante;

12.14 Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

12.15 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, documentos, entre outros;

12.16 A CONTRATADA se compromete a, caso haja alterações dos critérios de compatibilidade técnica aos serviços acima mencionados, substituir os certificados por versões compatíveis.

12.17 O líder da equipe a ser alocada pela CONTRATADA para a execução dos serviços, terá, além de suas atribuições colaborativas na resolução e atendimento aos chamados técnicos, devendo as seguintes funções específicas:

- Conhecimento nos sistemas e processos do PeopleSoft HCM, DigitalFI, GLPI e e-Social, bem como os processos de órgãos governamentais.
- Utilizar a metodologia ágil nos projetos definidos pela CONTRATANTE.
- Atuar em todas as fases do serviço contratado, gerenciando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem a construção dos produtos/serviços contratados, dentro dos prazos, escopo, custo, padrões e modelos;
- Participar das reuniões de acompanhamento dos serviços, elaborando suas atas;
- Prestar apoio gerencial e técnico à equipe da CONTRATADA;
- Prover ferramentas de controle de atividades e ambiente favorável à equipe para que não haja alta rotatividade de profissionais, o que prejudica, consideravelmente, o atendimento a CONTRATANTE.
- Garantir a qualidade das tarefas e produtos, atendendo aos padrões e normas vigentes;
- Coordenar o repasse do conhecimento adquirido e lições aprendidas, das tarefas previamente negociadas, aos técnicos indicados pela CONTRATANTE;
- Resolver conflitos, em conjunto, com a Equipe Técnica da CONTRATANTE;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

• Estar à disposição da CONTRATANTE de segunda a sexta feira das 9h00min às 19h00min, com intervalo de 1h00min (uma hora) para almoço. Bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.

12.18 A CONTRATADA deverá alocar todos os recursos necessários para obter uma fiel execução dos serviços previstos no objeto da contratação, de forma plena e satisfatória, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.

12.19. As informações presentes no Relatório de Disponibilidade serão utilizadas para a consolidação da medição final do nível mínimo de serviço efetivamente prestados, incluindo a disponibilidade da Infraestrutura física e virtual, que suportam os serviços da Solução Integrada Peoplesoft, deste Termo de Referência.

12.20 A CONTRATADA deverá encaminhar até o décimo dia útil do mês subsequente ao fiscal do Contrato da SEGEP, uma relação de chamados, denominado Relatório de Ocorrências, que contenha as seguintes informações: Data da ocorrência, número identificador do chamado, descrição detalhada da ocorrência, histórico, causa, desdobramentos, status do chamado (aberto ou concluído), ações realizadas.

12.21 No que se refere a abertura de chamados, referentes ao serviço de suporte técnico especializado, manutenção, preventiva corretiva e evolutiva, a CONTRATADA deverá informar por e-mail a abertura deles.

12.22 A CONTRATADA deverá apresentar a SEGEP, Relatório de Suporte Técnico, até o décimo dia útil do mês subsequente, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, soluções de contorno adotadas e as manutenções preventivas e corretivas realizadas no mês.

12.23 O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

12.24 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, até o décimo dia útil do mês subsequente, o Relatório de Suporte Técnico Especializado, discriminando todo o acompanhamento dos incidentes das atividades referentes ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada realizadas.

12.25 Ao receberem os dados relativos à prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deve assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.

12.26 A CONTRATADA deverá interagir e, mediante aprovação da SEGEP, promover a interação com os Fornecedores relacionados à Solução Integrada Peoplesoft incluindo a equipe responsável pela infraestrutura da Solução, a fim de garantir a execução do seu trabalho, quando necessário.

12.27 A CONTRATADA deverá manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais e demais informações, não tornadas públicas pela SEGEP, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, sendo vedada a divulgação dos referidos resultados a terceiros em geral e, em especial, a quaisquer meios de comunicação públicos e privados, e não divulgar ou utilizar quaisquer informações da SEGEP junto a terceiros, das quais possa tomar conhecimento durante a execução do Contrato;

12.28 A CONTRATADA deverá emitir, por ocasião da assinatura do Contrato, Termo de Confidencialidade, com a CONTRATANTE e, por conseguinte, com cada profissional que venha a prestar os seus serviços, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de que venham a ter conhecimento, no exercício de suas atribuições.

12.29 Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pela SEGEP, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados a este, a CONTRATADA responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito da SEGEP de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste ajuste.

12.30 A CONTRATADA deverá, após a realização dos serviços, devolver e eliminar de suas bases de dados,



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pela SEGEP para auxiliar na realização dos serviços.

12.31 A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade.

12.32 A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a SEGEP.

12.33 A CONTRATADA deverá arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato a ser firmado.

12.34 O treinamento deverá ser realizado presencial ou remoto, sempre por técnicos do quadro permanente da CONTRATADA, e, sob acompanhamento do Fiscal do contrato designado pela CONTRATANTE.

12.35 Caso a CONTRATANTE identifique que o profissional não atende aos requisitos técnicos da contratação, a mesma notificará à CONTRATANTE, que terá prazo de 10 (dez) úteis, para providenciar sua substituição.

12.36 A qualificação do profissional será avaliada por meio de análise curricular e pela capacidade de execução de tarefas concretas no âmbito da prestação do serviço.

12.37 A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante a execução do contrato, profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados

### **13 – DAS PENALIDADES CONTRATUAIS**

**13.1.** O atraso injustificado na prestação dos serviços ou entrega dos materiais sujeitará a CONTRATADA à aplicação das seguintes multas de mora:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela do objeto em atraso, desde o segundo até o trigésimo dia;
- b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela em atraso, a partir do trigésimo primeiro dia, não podendo ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

**13.2.** Além das multas aludidas no item anterior, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções à CONTRATADA, garantida a prévia e ampla defesa, pela inexecução total ou parcial do contrato:

- a) advertência;
- b) multa, na forma prevista no contrato;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

**13.3.** As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas conjuntamente com a prevista na alínea “b”, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

**13.4.** Caberá ao Fiscal do Contrato, designado pela CONTRATANTE propor a aplicação das penalidades previstas, mediante relatório circunstanciado, apresentando provas que justifiquem a proposição.

**13.5.** A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, dentre outras hipóteses legais, quando:

- a) prestar os serviços ou entregar os materiais em desconformidade com o especificado e aceito;
- b) não substituir, no prazo estipulado, os serviços recusados pela CONTRATANTE;
- c) descumprir os prazos e condições previstas nesta Dispensa de Licitação.

**13.6.** As multas deverão ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos contados da data da notificação, em conta bancária a ser informada pela CONTRATANTE.

**13.7.** O valor da multa poderá ser descontado dos pagamentos ou cobrado diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente.

**13.8** A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO.

**13.9** A contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SEGEP, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.8.666/93.

#### **14 - DO PAGAMENTO**

**14.1.** O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** no prazo não superior a **30 (trinta) dias**, contados a partir da entrega mensal dos produtos e/ou prestação serviços, com aceitação, mediante apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada, assinada e datada por quem de direito;

**14.2.** O pagamento estará condicionado à **REGULARIDADE FISCAL DA EMPRESA**, devendo esta demonstrar tal situação em todos os seus pedidos de pagamentos por meio da seguinte documentação:

- a) Certidão Negativa de débito, dívida ativa da União e Previdenciária;
- b) Certidão Regularidade do FGTS - CRF;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhista - CNDT;
- d) Outros que sejam necessários para a realização do pagamento.

**14.3.** O pagamento do serviço de Suporte Técnico Especializado será efetivamente realizado mediante apresentação dos Relatórios citados neste Termo de Referência.

**14.4** A Nota Fiscal que for apresentada com erro será devolvida ao contratado para retificação e reapresentação.

#### **15 – LOCAL E INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**15.1** Os serviços de suporte técnicos especializado e operacional, sustentação, manutenções preventiva, corretiva e evolutiva e as melhorias dos ambientes tecnológicos, que compõe a Solução Integrada Peoplesoft, deverão ser executados através de acesso remoto, utilizando o protocolo VPN – Virtual Protocol Network e presencial nas dependências da SEGEP.

**15.2** A CONTRATANTE deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a SEGEP, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.

**15.3** Os serviços deverão ser executados por técnicos: equipe alocada nas dependências da SEGEP e da CONTRATADA.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

15.4 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a SEGEP, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

#### **16 – DA GARANTIA**

16.1 O prazo de garantia dos serviços entregues acontecerá enquanto durar a vigência do Contrato, se estendendo por até 90 (noventa) dias após o encerramento do mesmo.

#### **17 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

17.1 O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da assinatura, condicionando a sua eficácia a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado, a critério da SEGEP, conforme art. 57, II, da Lei 8.666/93.

17.2 A prorrogação da contratação deverá ser precedida de pesquisa mercadológica para comprovar que os valores contratados continuam a ser vantajosos para a Administração.

#### **18– DA RESCISÃO DO CONTRATO**

18.1. O Contrato Administrativo decorrente deste Termo de Referência poderá ser rescindido nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII, do art. 78 e 79, da Lei 8.666/93;

18.2. No caso de rescisão contratual, devidamente justificada nos autos do Processo, terá o CONTRATADO no prazo de 05 (cinco dias) úteis, contados da notificação, assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

18.3. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as devidas consequências contratuais, conforme art. 77 da lei nº 8.666/93.

#### **19. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

19.1. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da lei nº. 8.666/93, com a apresentação das devidas justificativas;

19.2. A justificativa referida no item anterior deverá observar o interesse dos usuários, em especial quanto à continuidade e qualidade da prestação dos serviços contratados, devendo ainda, comprovar a pertinência da alteração em termos de economicidade e eficiência.

#### **20. DA SUBCONTRATAÇÃO**

20. 1. Não será aceita a formação de consórcio para a execução do objeto descrito neste Termo de Referência.

20.2 A subcontratação de serviços específicos de outra sociedade, empresário ou profissional autônomo não transferirá a esta a responsabilidade pela execução dos referidos serviços.

20. 3 A responsabilidade integral pelos serviços objeto desta licitação permanece com a CONTRATADA, independentemente da realização de subcontratação de parcela do serviço.

20. 4 A CONTRATADA deverá se justificar e solicitar a autorização prévia da SEGEP para efetuar tal subcontratação.

#### **21. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

21.1. Os preços pactuados serão reajustados, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data de apresentação da proposta, aplicando-se a variação do INPC, calculado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV.

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

21.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento dos preços.

21.4. Caso os preços contratados, após o cálculo referente ao reajuste citado no item anterior, venham a serem superiores aos praticados no mercado, as partes deverão rever os preços para adequá-los às condições existentes no início do contrato firmado.

21.5. Não se admitirá nenhum encargo financeiro, como juros, despesas bancárias e ônus semelhantes.

São Luís - MA, 15 de março de 2022.

**Maria da Conceição Almeida Nascimento**  
Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação

APROVADO EM \_\_/\_\_/\_\_\_\_ (inciso 1, §2, Art. 7º da Lei Federal nº 8.666/93)

Jorge Carlos Araújo de Araújo  
Secretário Adjunto de Gestão de Pessoas /SEGEP  
ID 00841458-1



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

CONTRATO Nº xx/2022 – ASSEJUR/SEGEP

PROCESSO Nº 50429/2022 – SEGEP

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM, O ESTADO DO MARANHÃO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES/SEGEP E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXX.**

**O ESTADO DO MARANHÃO, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES/SEGEP, CNPJ (MF) Nº 15.553.806/0001-84, sediada na Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Ed. Clodomir Millet, 4º andar - Calhau, São Luís/MA, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato, representada por seu Secretário, o Sr. PEDRO CARVALHO CHAGAS, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, portador do CPF nº 042.797.183-77 e RG nº 018637282001-9 SSP/MA, e de outro, a Empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o Nº XX.XXX.XXX/0001-XX, sediada na Rua XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada CONTRATADA, neste ato, representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, portador do R.G. n.º XXXXXX, inscrito no CPF/MF sob o n.º XXXXXXXXXXXX, com domicílio à XXXXXXXXXXXXXXXX, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo Nº 50429/2022 - SEGEP, oriundo do Pregão Eletrônico nº XXX/2022 – SEGEP/MA, com fundamento na Lei Federal nº 10.520/2002, da Lei Complementar nº 123/2006, e suas alterações pela Lei Complementar nº 147/2014, Lei Estadual nº 10.403/2015 e Lei Estadual nº 9.529/2011, aplicando subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/1993 e alterações posteriores, RESOLVEM celebrar o presente CONTRATO, mediante as cláusulas e condições a seguir:**

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto o suporte técnico especializado no suporte, manutenção preventiva, corretiva, mensageria e evolutiva com implementação de melhorias dos ambientes tecnológicos da solução integrada do SISTEMA ORACLE PEOPLESOFT, em conformidade com as especificações técnicas e quantitativos do Termo de Referência (Anexo I) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº xxx/2022-SEGEP/MA e da proposta apresentada.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO**

2.1. Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº xxx/2022 – SEGEP/MA e a Proposta de Preços da CONTRATADA.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR TOTAL**

3.1. O valor total estimado deste Contrato é de R\$ xxxxxxxxx (zxXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

3.2. A prestação de serviços condizente ao objeto deste Termo de Referência é composta por 3 (três) subitens, descritos conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR ANUAL	PRAZO
------	-----------	-------------	-------



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP  
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

A.1	Serviço de <b>Suporte Técnico Especializado</b> dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ xxxxxx	12 MESES
A.2	Serviço de <b>Suporte Técnico Operacional, Sustentação, Manutenção Corretiva e Mensageria</b> dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ xxxxxx	
A.3	<b>Serviço de Manutenção Evolutiva com melhorias das funcionalidades</b> que compõem a Solução Integrada Peoplesoft.	R\$ xxxxx	
		<b>TOTAL – R\$</b>	<b>xxxxxxx</b>

#### CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta da seguinte dotação orçamentária: Nota de Empenho XXXX; ESFERA: Fiscal; FUNÇÃO: XXXXX; PROGRAMA: 0328 Gestão de Pessoal e Patrimônio do Governo do Estado; SUBAÇÃO: 002788 Tecnologia da Informação; NATUREZA DESPESA: 33.90.35.02 Assessoria e Consultoria Técnica ou Jurídica por Pessoa Jurídica; UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 58101; PROGRAMA TRABALHO: 04 126 0328 4410 002788; SUBFUNÇÃO: XXX Tecnologia da Informação; AÇÃO: 4410 Modernização de Sistemas Cooperativos; FONTE RECURSO: 0.1.01.000000 Recursos Ordinários do Tesouro.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1 O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, condicionando a sua eficácia a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado, a critério da SEGEP, conforme art. 57, II, da Lei 8.666/93.

5.2 A prorrogação da contratação deverá ser precedida de pesquisa mercadológica para comprovar que os valores contratados continuam a ser vantajosos para a Administração.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O Prazo de início da prestação dos serviços é de até **15 (quinze) dias** a contar da emissão da Nota de Empenho ou Ordem de Serviços.

6.2. A Solicitação do objeto ocorrerá por meio de “Ordem de Fornecimento”, a ser assinada pelo Ordenador de Despesas da CONTRATANTE, contendo as informações dos serviços prestados.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DOS SERVIÇOS

7.1 A Contratada deverá realizar os serviços conforme descritos no Termo de Referência, seguindo as atividades necessárias ao seu cumprimento.

7.2 O **serviço de Suporte Técnico Especializado** deverá considerar as tarefas cotidianas relacionadas ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, troubleshooting, atualização de Patchs disponibilizados pela fabricante, performance & Tuning, adequação do banco de dados dentro das melhores práticas, administração de ambiente Oracle RAC e Dataguard, automação de tarefas de manutenção, suporte a infraestrutura dos servidores, auditoria, segurança da informação, propor melhorias e ajustes no ambiente, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, extração de backup, além das tarefas relacionadas à



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada Peoplesoft, as quais compreendem, mas não limitam-se a, atualização de Patches de Weblogic, Tuxedo, PeopleTools disponibilizadas pela fabricante, administração do sistema Peoplesoft, apoio operacional e funcional aos Módulos do HCM, tais como Folha de Pagamento, troubleshooting de problemas e resolução de incidentes, sólidos conhecimentos no e-Social, parametrização em módulos do sistema, sólidos conhecimentos na integração do Peoplesoft com o sistema de mensageria DigitalFI.

**7.3 Serviço de Suporte Técnico Operacional, Sustentação, Manutenção Corretiva e Mensageria**, consistirá em um serviço de natureza continuada.

7.3.1 A Manutenção Corretiva é a atuação para correção da falha ou do desempenho menor que o esperado, e será realizada através de intervenção no sistema para corrigir e restaurar a normalidade de seu funcionamento após a ocorrência de problemas com parametrização da folha de pagamento.

7.3.2 Para a utilização do sistema pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Maranhão, cujo acionista majoritário é o Governo, faz-se necessário atualizar o sistema PeopleSoft para inclusão de novas funcionalidades descritas nas melhorias.

**7.4 Serviço de Manutenção Evolutiva com melhorias das funcionalidades**, consistirá um serviço de natureza continuada, com um custo fixo mensal, dessa forma, compreenderá o Suporte técnico para correções de problemas no Sistema com o acompanhamento da solução pela equipe técnica da SEGEP, tais como:

- j) Parametrização de uma base permanente para os cálculos de pagamento do adiantamento e 13º salário anual, que permita a mudança de mês e ano, bem como inclusão ou exclusão de elementos.
- k) Parametrização da Pensão Alimentícia quando da geração da DIRF.
- l) Separação da folha de pagamento da empresa Maranhão Parcerias - MAPA com criação de novos elementos e parametrização, que atua no regime CLT.
- m) Revisão das bases existentes no sistema: FUNBEN, FEPA, INSS, DIRF, dentre outras.
- n) Separação das folhas de pagamento dos aposentados, reformados e pensionistas para estabelecimento próprio.
- o) Criação de campo Dados do Cargo para permitir a inclusão de grupo, subgrupo e nível, o que altera toda a estrutura implantada atualmente no PeopleSoft.
- p) Parametrização do teto e subteto de acordo com a legislação vigente, para evitar recebimento de remuneração superior ao teto e subteto.
- q) Treinamento para equipe da SEGEP em todos os módulos do Sistema PeopleSoft.
- r) Repasse de tecnologias envolvidas no sistema para os técnicos da SEGEP.

7.4.1 O Suporte técnico para o banco de dados Oracle, inclui os seguintes serviços:

- s) Ajuste de desempenho do aplicativo Peoplesoft x Oracle Database;
- t) Realização de refresh, clone e configuração de instâncias de banco de dados Oracle para o Peoplesoft;
- u) Coordenação com fornecedores de aplicativos e de banco de dados para a resolução de problemas (bugs funcionais, problemas de desempenho etc.);
- v) Suporte técnico para a equipe de desenvolvimento;
- w) Planejamento e execução de testes de recuperação de desastres;
- x) Atividades rotineiras de suporte à produção;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- y) Suporte a gerenciamento de incidentes e problemas;
- z) Migração de projetos via Change Assistant e Application Designer;
  - aa) Administração de sistema operacional Linux e Windows.
  - bb) Tuning de banco de dados Oracle e Aplicação Peoplesoft;
  - cc) Troubleshooting e resolução de incidentes no banco de dados
  - dd) Troubleshooting e resolução de incidentes no sistema Peoplesoft
  - ee) Troubleshooting e resolução de incidentes relacionados nos módulos do HCM - Peoplesoft
  - ff) Troubleshooting e resolução de incidentes a nível da arquitetura sistêmica, a qual compreende: Weblogic, Tuxedo, PeopleTools e Microfocus Cobol;
  - gg) Atualização de Patches de PeopleTools, Oracle Database, Weblogic, Tuxedo, Microfocus Cobol, disponibilizados pelo Fabricante;
  - hh) Administração do Banco de dados Oracle;
  - ii) Administração do Dataguard – Standby Database;
  - jj) Migração de bancos de dados produtivos e não produtivos para outros ambientes de infraestrutura.

7.4.2 Os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva descritos, consistem nas ações necessárias para manter os ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft, funcionando, em sua totalidade, conforme os requisitos e características previamente estabelecidas pela SEGEP e seu histórico de desempenho. O serviço também engloba a investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance ou relativos a erros funcionais, a correção de falhas, dentre outros.

7.4.3 Os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva devem considerar, mas não se limitar às seguintes atividades, no âmbito da Solução Integrada Peoplesoft, exemplificadas abaixo:

- a. Consulta de uso do sistema;
- b. Esclarecimento de dúvidas e assessoramento aos usuários na correta utilização do sistema;
- c. Orientações técnicas e sugestões de melhorias;
- d. Investigação de incidentes e problemas;
- e. Execução de diagnóstico de causa;
- f. Criação da solução de incidentes, problemas, falhas ou erros;
- g. Aplicação de correção dos incidentes, problemas, falhas, erros ou comportamentos inadequados identificados – Manutenção Corretiva;
- h. Criação de documentação de serviços executados;
- i. Criação e documentação de plano de testes;
- j. Execução de testes;
- k. Reestabelecimento do serviço (solução/medidas de contorno);
- l. Configurações de perfis de acesso e acessos de usuários.
- m. Apoio operacional, interação e tratamento de incidentes relacionados a má funcionalidade ou bug do sistema, identificado, junto ao fornecedor, por meio de abertura de chamados registrados no sistema nomeado MOS – My Oracle Support.
- n. Análise e resolução de incidentes relacionados a integração das mensagerias com o sistema Digital FI;
- o. Apoio funcional e técnico (desenvolvimento e infraestrutura) aos módulos do HCM, especialmente no que compete a Folha de Pagamento e integrações do e-Social.

7.4.4 O diagnóstico realizado pela CONTRATADA, deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária (manutenção corretiva) devidamente justificadas.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

7.4.5 Os Serviços especializados de manutenção corretiva no Sistema, deverão ser executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis.

7.4.6 A análise, o desenvolvimento, a manutenção, documentação, atualização, parametrização, integração, teste de software, treinamento, alteração de fluxo operacional, sustentação, e suporte técnico operacional e melhorias para o sistema Oracle Peoplesoft HCM, incluindo ainda:

- h) Elaboração e atualização de documentação do Sistema;
- i) Parametrização dos processos internos relacionados aos fluxos contidos em toda a vida funcional do servidor;
- j) Desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;
- k) Verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança entre outros;
- l) Concepção, elaboração, construção e transição de sistemas e manutenção evolutiva na plataforma, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis;
- m) Manutenção, Parametrização, Geração, Integração e Envio de Eventos relacionados ao e-Social e suas exigibilidades.
- n) Manutenção, Parametrização, Integração de Eventos relacionados ao e-Social no sistema DigitalFI.

7.4.7 A Manutenção Preventiva ocorrerá quando for identificado um defeito ou um fator que possa gerar erro impedindo o uso total ou parcial do sistema.

7.4.8 A Manutenção Evolutiva será realizada com o objetivo de acrescentar novas funcionalidades ou atualizar tecnologicamente o sistema já implantado.

7.4.9 O rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo, sendo que nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto ou serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- d) Analogia com outros itens do catálogo;
- e) Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”) do trabalho da Contratada por servidor da Contratante.
- f) O resultado advindo do processo descrito no item anterior poderá, a critério da Contratante, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

7.4.10 O sistema de gerenciamento e registro dos chamados GLPI, será disponibilizado pela SEGEP e a sua utilização pela CONTRATADA é obrigatória.

7.4.11 A CONTRATANTE é responsável pela disponibilidade, manutenção e correção do sistema de chamados GLPI, o qual manterá todo o registro, histórico e tratamento das requisições de serviços ou incidentes relacionados ao Sistema Peoplesoft.

7.4.12 Todos os chamados serão classificados pela SEGEP de acordo com sua severidade, quando de sua abertura, conforme tabela abaixo.

Severidade	Definição
------------	-----------



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

<b>CRÍTICA</b>	Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Impossibilidade de uso da Solução Integrada PEOPLESOFT.
<b>ALTA</b>	Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da Solução Integrada PEOPLESOFT.  Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Problema afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
<b>MÉDIA</b>	Perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
<b>BAIXA</b>	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, Erro, problema ou dúvidas com impacto mínimo no negócio.

7.4.13. A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da SEGEP, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição da Tabela.

7.4.14. Os chamados com severidade crítica, alta e média, deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica, discriminados no acordo de SLA - Service Level Agreement, descritos neste termo de referência na tabela do item 7.4.12.

7.4.15. Os prazos serão medidos em horas corridas.

7.4.16. Os chamados de severidade baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados no acordo de SLA - Service Level Agreement, descritos neste Termo de Referência, na tabela do item 7.4.12 e seus subitens.

7.4.17. Os prazos serão medidos em dias úteis.

### **7.5. Dos prazos para resolução dos chamados**

7.5.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos máximos para o atendimento e resolução dos chamados, do serviço de Suporte Técnico Especializado, conforme tabela abaixo:

<b>Severidade</b>	<b>Prazo para Atendimento</b>	<b>Prazo para Resolução</b>
<b>CRÍTICA</b>	Até 4 (quatro) horas corridas	Até 12 (doze) horas corridas
<b>ALTA</b>	Até 5 (cinco) horas corridas	Até 1 (um) dia útil
<b>MÉDIA</b>	Até 6 (três) horas corridas	Até 2 (dois) dias úteis
<b>BAIXA</b>	Até 1 (um) dias úteis	Até 3 (dois) dias úteis



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

7.5.2 O prazo de Atendimento de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará quando a CONTRATADA iniciar a prestação de serviço para resolução do problema, finalizando no momento da comunicação da resolução do problema, ou seja, o tempo para atendimento de cada chamado será consolidado no momento da Resolução.

7.5.3 A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, ou para implementar uma solução de contorno.

7.5.4 Não será contabilizado o tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o aceite da SEGEP.

7.5.5 Não será contabilizado o tempo de atendimento quando este depender de uma resposta da fabricante do produto, registrado em uma SR que será aberta no sistema MOS – My Oracle Support.

7.5.6 Nos casos em que a resolução definitiva não for aceita pela SEGEP, o tempo gasto na reavaliação da resposta pela CONTRATADA será contabilizado, somando ao tempo inicial de resposta.

7.5.7 O Suporte Técnico Especializado deve estar disponível em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), dado que o serviço possui natureza continuada.

7.5.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail e contato telefônico direto, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem Português - Brasil.

7.6. **Suporte e manutenção corretiva** - As solicitações referentes aos serviços de Suporte e Manutenção Corretiva dos ambientes tecnológicos, que compõem a Solução Integrada Peoplesoft, deverão ser encaminhadas para a CONTRATADA através da abertura de chamado por meio da SEGEP.

7.7. **Quantidade e atendimento de Chamados** - A CONTRATADA executará os serviços de Suporte e Manutenção Corretiva, conforme quantidade mínima mensal e máxima anual de chamados.

7.7.1 A quantidade mínima mensal estabelecida pela SEGEP para a vigência do Contrato é de 233 chamados.

7.7.2 A quantidade máxima anual estabelecida pela SEGEP para a vigência do Contrato é de 4.330 chamados.

7.7.3 Os chamados serão solicitados através da ferramenta GLPI;

7.7.4 O sistema de gerenciamento e registro dos chamados GLPI, será disponibilizado pela SEGEP e a sua utilização pela CONTRATADA é obrigatória.

7.7.5 A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todos os eventos, soluções com suas respectivas bases de conhecimento, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas e o fechamento validados pela SEGEP.

7.7.6 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, 15 (quinze) dias antes da data do vencimento da fatura, Relatório de Suporte Técnico, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, soluções de contorno adotadas e as Manutenções Corretivas realizadas no mês anterior.

7.7.7 O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

7.7.8 Todos os chamados serão classificados de acordo com sua severidade, quando de sua abertura, conforme tabela abaixo:

Severidade	Definição
------------	-----------



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

<b>CRÍTICA</b>	Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Impossibilidade de uso da SOLUÇÃO INTEGRADA.
<b>ALTA</b>	Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da SOLUÇÃO INTEGRADA.  Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Problema afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
<b>MÉDIA</b>	Perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
<b>BAIXA</b>	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, Erro, problema ou dúvidas com impacto mínimo no negócio.

7.7.9 A severidade de um chamado deverá ser classificada pela SEGEP de acordo com a definição do item 7.7.8 deste Termo de Referência.

7.7.10 A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da SEGEP, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição da Tabela item 5.5.1.3.1.

7.7.11 Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica, descritos no item 5.5 deste Termo de Referência e seus subitens. Os prazos serão medidos em horas corridas.

7.7.12 Os chamados não-críticos, isto é, severidade alta, média e baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7, conforme os prazos determinados para a severidade não-críticas, descritos no acordo de SLA – Service Level Agreement, deste Termo de Referência e seus subitens. Os prazos serão medidos em horas úteis (das 9h às 19h).

#### 7.8 Do prazo para resolução dos chamados

7.8.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos máximos para o atendimento dos serviços de Suporte e Manutenção Corretiva, conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução Definitiva
Crítica	Até 1 (uma) hora corridas	Até 12 (doze) horas corridas
Alta	Até 2 (duas) horas úteis	Até 16 (dezesesseis) horas úteis
Média	Até 3 (três) horas úteis	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Baixa	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 44 (quarenta e quatro) horas úteis

7.8.2 O prazo de Atendimento de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no momento que a CONTRATADA iniciar a prestação de serviço para resolução do problema.

7.8.3 A contagem do prazo de Resolução definitiva de cada chamado iniciar-se-á a partir da data/hora da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA e finalizará no



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

momento da comunicação da resolução do problema, ou seja, o tempo para Atendimento de cada chamado está consolidado no prazo para Resolução do mesmo.

7.8.4 A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para consertar a causa raiz de um incidente, ou para implementar uma solução de contorno.

7.8.5 Não será contabilizado o tempo percorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o aceite da SEGEP.

7.8.6 Nos casos em que a resolução definitiva não for aceita pela SEGEP, o tempo gasto na reavaliação da resposta pela CONTRATADA será contabilizado, somando ao tempo inicial de resposta.

7.8.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de comunicação como e-mail ou número de telefone para a abertura e atendimento dos chamados, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem Português - Brasil.

7.8.8 O atendimento telefônico fora do horário normal (dias úteis, das 9h às 19h) poderá ser feito de maneira eletrônica (e-mail ou GLPI) ou por meio de contato telefônico.

7.8.9 Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24 x 7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), conforme os prazos determinados para a severidade crítica. Os prazos serão medidos em horas corridas.

7.8.10 Os chamados não-críticos, isto é, severidade alta, média e baixa, não precisarão ser executados em regime 24 x 7, conforme os prazos determinados para a severidade não-críticas.

7.8.11 Além do prazo para atendimento e resolução dos chamados também será considerada uma meta para o tamanho máximo do BACKLOG de chamados, sendo este um conjunto de chamados oriundos de meses anteriores que ainda não foram concluídos, por quaisquer motivos, e que são acompanhados individualmente pela SEGEP, com datas acordadas de conclusão com a CONTRATADA.

7.8.12 Além dos ambientes da solução de software Solução Integrada Peoplesoft, o serviço de suporte técnico especializado também deverá garantir a disponibilidade dos ambientes que poderão vir a ser criados ao longo da vigência deste Contrato, limitando-se a um incremento de até 50% (cinquenta por cento) na totalidade de recursos destes ambientes.

7.8.13 Todas as atividades da CONTRATADA que envolvam usuários da SEGEP deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo todos os níveis de atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

7.8.14 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, Relatório de Suporte Técnico, até 15 (quinze) dias antes da data do vencimento da fatura, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, as possíveis soluções de contorno adotadas e as Manutenções Preventivas e Corretivas realizadas no mês, juntamente com a solução adotada na resolução de cada chamado.

7.8.15 O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

7.8.16 Relatório de Suporte Técnico deverá discriminar os chamados abertos correspondentes ao serviço de Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva no caso de ocorrências ou necessidade de serviços pontuais relacionados ao serviço prestado pelo Suporte Técnico Especializado, conforme descrito neste Termo de Referência. 5.9 A melhoria será realizada pela CONTRATADA através de chamados abertos, discriminando o tipo de serviço a ser realizado.

7.9 A CONTRATADA deverá ser capaz de executar todo o conjunto de serviços constantes neste Termo de Referência.

7.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail ou número de telefone, possibilitando que a SEGEP estabeleça contato direto, em regime integral 24 x 7 (24 horas por dia, sete dias por semana), em linguagem



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

Português – Brasil, para abertura de chamados críticos ou de alto impacto para o negócio. Para abertura de chamados (incidentes, solicitação de serviços) que não tenham impacto ao negócio, seguir com abertura da requisição pelo sistema GLPI.

7.11 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, **até o décimo dia útil do mês subsequente**, o Relatório de Suporte Técnico Especializado, discriminando todo o acompanhamento dos incidentes das atividades referentes ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, extração de backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada Peoplesoft realizadas.

7.12 A CONTRATANTE é a responsável por prover a infraestrutura física adequada para execução dos ambientes sistêmicos Peoplesoft, bem como o armazenamento dos backups de banco de dados e de file system dos servidores que compõem o ecossistema da aplicação, dentro das normas e políticas de retenção por ela estabelecidos em seu departamento de tecnologia da informação.

7.13 Nas situações em que houver necessidade de se realizar a abertura de SR (chamado) com a fabricante do Sistema Peoplesoft ou do banco de dados Oracle, para tratativa de algum incidente no ambiente da SEGEP, podendo ou não afetar a Ssua unidade de negócios, a SLA – Service Level Agreement entre CONTRATADA e CONTRATANTE deverá ser “pausado” e não será contabilizado (sem ônus para a CONTRATADA) quando a solução competir a fabricante dos produtos.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

8.1 O recebimento e aceitação do objeto dar-se-á pelo Fiscal do contrato da seguinte forma:

- a) **PROVISORIAMENTE**, a partir da entrega, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços prestados, no prazo de 05(cinco) dias contados do recebimento pela CONTRATADA;
- b) **DEFINITIVAMENTE**, após a verificação da qualidade, com a consequente aceitação, que se dará em até 10 (dez) dias consecutivos do recebimento provisório.

8.2 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do objeto, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo instrumento contratual.

8.3 Em caso de conformidade, o servidor designado atestará a efetiva prestação dos serviços, no verso da Nota Fiscal e encaminhará ao Setor Financeiro da CONTRATANTE, para fins de pagamento. Caso contrário, o servidor designado devolverá a Nota Fiscal dos serviços, para as devidas correções.

8.4 Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções no objeto, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções ou substituições necessárias, sem ônus para a SEGEP, no máximo 05 (cinco) dias, a contar da data da notificação.

#### **CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

9.1 A CONTRATANTE designará em Portaria, servidores como fiscal e gestor do contrato, que promoverão o acompanhamento e a fiscalização do contrato, sob os aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

10.1 Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 8.666/93, caberá à CONTRATANTE:



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

- a) Fiscalizar a execução do contrato, aplicação de sanções, alterações e repactuações contratuais.
- b) Efetuar o pagamento das faturas devidamente atestadas pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato, nas condições e preços pactuados.
- c) Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais empresas do ramo, de forma a garantir que aqueles continuem os mais vantajosos para a Administração;
- d) Documentar as ocorrências havidas e comunicá-las à CONTRATADA;
- e) Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA;
- f) Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela Contratada.
- g) Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- i) Exercer permanente fiscalização na execução do(s) serviço(s), registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.
- j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da CONTRATADA às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do órgão.
- k) Encaminhar para CONTRATADA, quando necessário, as solicitações de emissão e revogação de certificados digitais.

10.2 A SEGEP deverá permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da SEGEP, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços

10.3 Fica sob responsabilidade da CONTRATANTE manter o devido contrato de suporte e licenciamento de Software junto a fabricante do Sistema Peoplesoft e Oracle Database, para que a CONTRATADA possa interagir, atuar, buscar soluções de problemas ou mesmo, ter o apoio necessário na resolução de incidentes que possam afetar a operação sistêmica do ambiente Peoplesoft – SEGEP.

10.4 É reservado à CONTRATANTE o direito de solicitação de troca de profissional através de documento oficial onde serão relacionados os motivos da solicitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATATA**

Além das responsabilidades resultantes da Lei n.º 8.666/93, a CONTRATADA deverá:

- 11.1 A CONTRATADA deverá designar preposto (Líder do Time) para representá-la e possa interagir com o Fiscal do Contrato da SEGEP;
- 11.2 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência;
- 11.3 Suportar todos os custos para o fornecimento do objeto, sendo de sua exclusiva responsabilidade a quitação das obrigações tributárias (diretas ou indiretas), previdenciárias, trabalhistas (inclusive transporte e



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

refeição), securitárias, taxas, transportes e equipamentos que incidam ou venham a incidir nessa prestação de serviços;

11.4 Suportar todos e quaisquer compromissos e ônus assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução, integral ou não, ou inexecução do presente fornecimento bem como, por qualquer dano causado em decorrência de seu ato, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

11.5 Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do(s) serviço(s) e o atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência;

11.6 Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

11.7 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

11.8 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

11.9 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto;

11.10 Indicar preposto para representá-la junto à CONTRATANTE durante a execução do contrato;

11.11 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto desta contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização da SEGEP.

11.12 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridas;

11.13 Garantir a execução do objeto sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para o Contratante;

11.14 Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

11.15 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, documentos, entre outros;

11.16 A CONTRATADA se compromete a, caso haja alterações dos critérios de compatibilidade técnica aos serviços acima mencionados, substituir os certificados por versões compatíveis.

11.17 O líder da equipe a ser alocada pela CONTRATADA para a execução dos serviços, terá, além de suas atribuições colaborativas na resolução e atendimento aos chamados técnicos, devendo as seguintes funções específicas:

- a. Conhecimento nos sistemas e processos do PeopleSoft HCM, DigitalFI, GLPI e e-Social, bem como os processos de órgãos governamentais.
- b. Utilizar a metodologia ágil nos projetos definidos pela CONTRATANTE.
- c. Atuar em todas as fases do serviço contratado, gerenciando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem a construção dos produtos/serviços contratados, dentro dos prazos, escopo, custo,



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

padrões e modelos;

- d. Participar das reuniões de acompanhamento dos serviços, elaborando suas atas;
- e. Prestar apoio gerencial e técnico à equipe da CONTRATADA;
- f. Prover ferramentas de controle de atividades e ambiente favorável à equipe para que não haja alta rotatividade de profissionais, o que prejudica, consideravelmente, o atendimento a CONTRATANTE.
- g. Garantir a qualidade das tarefas e produtos, atendendo aos padrões e normas vigentes;
- h. Coordenar o repasse do conhecimento adquirido e lições aprendidas, das tarefas previamente negociadas, aos técnicos indicados pela CONTRATANTE;
- i. Resolver conflitos, em conjunto, com a Equipe Técnica da CONTRATANTE;
- j. Estar à disposição da CONTRATANTE de segunda a sexta feira das 9h00min às 19h00min, com intervalo de 1h00min (uma hora) para almoço. Bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.

11.18 A CONTRATADA deverá alocar todos os recursos necessários para obter uma fiel execução dos serviços previstos no objeto da contratação, de forma plena e satisfatória, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.

11.19 As informações presentes no Relatório de Disponibilidade serão utilizadas para a consolidação da medição final do nível mínimo de serviço efetivamente prestados, incluindo a disponibilidade da Infraestrutura física e virtual, que suportam os serviços da Solução Integrada Peoplesoft, deste Termo de Referência.

11.20 A CONTRATADA deverá encaminhar até o décimo dia útil do mês subsequente ao fiscal do Contrato da SEGEP, uma relação de chamados, denominado Relatório de Ocorrências, que contenha as seguintes informações: Data da ocorrência, número identificador do chamado, descrição detalhada da ocorrência, histórico, causa, desdobramentos, status do chamado (aberto ou concluído), ações realizadas.

11.21 No que se refere a abertura de chamados, referentes ao serviço de suporte técnico especializado, manutenção, preventiva corretiva e evolutiva, a CONTRATADA deverá informar por e-mail a abertura deles.

11.22 A CONTRATADA deverá apresentar a SEGEP, Relatório de Suporte Técnico, até o décimo dia útil do mês subsequente, discriminando todos os chamados abertos, todos os incidentes atendidos, soluções de contorno adotadas e as manutenções preventivas e corretivas realizadas no mês.

11.23 O Relatório de Suporte Técnico também deverá apresentar o prazo utilizado para resolução de cada chamado, ou seja, a consolidação das medições dos níveis mínimos de serviço efetivamente prestados.

11.24 A CONTRATADA deverá apresentar à SEGEP, até o décimo dia útil do mês subsequente, o Relatório de Suporte Técnico Especializado, discriminando todo o acompanhamento dos incidentes das atividades referentes ao banco de dados, como por exemplo, monitoramento, performance, gerenciamento de usuários, permissões, acessos, suporte aos profissionais de desenvolvimento que utilizam o banco de dados, backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção dos ambientes da Solução Integrada realizadas.

11.25 Ao receberem os dados relativos à prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deve assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.

11.26 A CONTRATADA deverá interagir e, mediante aprovação da SEGEP, promover a interação com os Fornecedores relacionados à Solução Integrada Peoplesoft incluindo a equipe responsável pela infraestrutura da Solução, a fim de garantir a execução do seu trabalho, quando necessário.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

11.27 A CONTRATADA deverá manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais e demais informações, não tornadas públicas pela SEGEP, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, sendo vedada a divulgação dos referidos resultados a terceiros em geral e, em especial, a quaisquer meios de comunicação públicos e privados, e não divulgar ou utilizar quaisquer informações da SEGEP junto a terceiros, das quais possa tomar conhecimento durante a execução do Contrato;

11.28 A CONTRATADA deverá emitir, por ocasião da assinatura do Contrato, Termo de Confidencialidade, com a CONTRATANTE e, por conseguinte, com cada profissional que venha a prestar os seus serviços, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de que venham a ter conhecimento, no exercício de suas atribuições.

11.29 Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pela SEGEP, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados a este, a CONTRATADA responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito da SEGEP de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste ajuste.

11.30 A CONTRATADA deverá, após a realização dos serviços, devolver e eliminar de suas bases de dados, se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pela SEGEP para auxiliar na realização dos serviços.

11.31 A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade.

11.32 A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a SEGEP.

11.33 A CONTRATADA deverá arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato a ser firmado.

11.34 O treinamento deverá ser realizado presencial ou remoto, sempre por técnicos do quadro permanente da CONTRATADA, e, sob acompanhamento do Fiscal do contrato designado pela CONTRATANTE.

11.35 Caso a CONTRATANTE identifique que o profissional não atende aos requisitos técnicos da contratação, a mesma notificará à CONTRATANTE, que terá prazo de 10 (dez) úteis, para providenciar sua substituição.

11.36 A qualificação do profissional será avaliada por meio de análise curricular e pela capacidade de execução de tarefas concretas no âmbito da prestação do serviço.

11.37 A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante a execução do contrato, profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES CONTRATUAIS**

12.1. O atraso injustificado na prestação dos serviços ou entrega dos materiais sujeitará a CONTRATADA à aplicação das seguintes multas de mora:

- c) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela do objeto em atraso, desde o segundo até o trigésimo dia;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

d) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da parcela em atraso, a partir do trigésimo primeiro dia, não podendo ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

12.2. Além das multas aludidas no item anterior, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções à CONTRATADA, garantida a prévia e ampla defesa, pela inexecução total ou parcial do contrato:

a) advertência;

b) multa, na forma prevista no contrato;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

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

12.3. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas conjuntamente com a prevista na alínea “b”, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

12.4. Caberá ao Fiscal do Contrato, designado pela CONTRATANTE propor a aplicação das penalidades previstas, mediante relatório circunstanciado, apresentando provas que justifiquem a proposição.

12.5. A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, dentre outras hipóteses legais, quando:

c) prestar os serviços ou entregar os materiais em desconformidade com o especificado e aceite;

d) não substituir, no prazo estipulado, os serviços recusados pela CONTRATANTE;

c) descumprir os prazos e condições previstas nesta Dispensa de Licitação.

12.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos contados da data da notificação, em conta bancária a ser informada pela CONTRATANTE.

12.7. O valor da multa poderá ser descontado dos pagamentos ou cobrado diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente.

12.8 A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO.

12.9 A contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SEGEP, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.8.666/93.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA**

13.1 O prazo de garantia dos serviços entregues acontecerá enquanto durar a vigência do Contrato, se estendendo por até 90 (noventa) dias após o encerramento do mesmo.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PAGAMENTO**

14.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega mensal dos produtos e/ou prestação serviços, com aceitação, mediante apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada, assinada e datada por quem de direito;

14.2. O pagamento estará condicionado à REGULARIDADE FISCAL DA EMPRESA, devendo esta demonstrar tal situação em todos os seus pedidos de pagamentos por meio da seguinte documentação:



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

- a) Certidão Negativa de débito, dívida ativa da União e Previdenciária;
- b) Certidão Regularidade do FGTS - CRF;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhista - CNDT;
- d) Outros que sejam necessários para a realização do pagamento.

14.3. O pagamento do serviço de Suporte Técnico Especializado será efetivamente realizado mediante apresentação dos Relatórios citados neste Termo de Referência.

14.4 A Nota Fiscal que for apresentada com erro será devolvida ao contratado para retificação e reapresentação.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – LOCAL E INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

*15.1 Os serviços de suporte técnicos especializado e operacional, sustentação, manutenções preventiva, corretiva e evolutiva e as melhorias dos ambientes tecnológicos, que compõe a Solução Integrada Peoplesoft, deverão ser executados através de acesso remoto, utilizando o protocolo VPN – Virtual Protocol Network e presencial nas dependências da SEGEP.*

*15.2 A CONTRATANTE deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a SEGEP, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.*

*15.3 Os serviços deverão ser executados por técnicos: equipe alocada nas dependências da SEGEP e da CONTRATADA.*

*15.4 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a SEGEP, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.*

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

16.1. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da lei nº. 8.666/93, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas;

16.2. A justificativa referida no item anterior deverá observar o interesse dos usuários, em especial quanto à continuidade e qualidade da prestação dos serviços contratados, devendo ainda, comprovar a pertinência da alteração em termos de economicidade e eficiência.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

17.1 A CONTRATADA não poderá subcontratar total ou parcialmente o objeto deste Contrato, bem como cedê-lo ou transferi-lo, no todo ou em parte, sob pena de imediata rescisão e aplicação das sanções administrativas cabíveis, salvo aceite da SEGEP.

17.2 Não será aceita a formação de consórcio para a execução do objeto descrito neste Termo de Referência.

17.3 A subcontratação de serviços específicos de outra sociedade, empresário ou profissional autônomo não transferirá a esta a responsabilidade pela execução dos referidos serviços.

17.4 A responsabilidade integral pelos serviços objeto desta licitação permanece com a CONTRATADA, independentemente da realização de subcontratação de parcela do serviço.

17.5 A CONTRATADA deverá se justificar e solicitar a autorização prévia da SEGEP para efetuar tal subcontratação.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

/SEGEP  
Nº  
Proc.: 50429/2022  
Rub. \_\_\_\_\_

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

18.1 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato, de acordo com o constante no art. 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA RESCISÃO DO CONTRATO**

19.1. O presente Contrato Administrativo poderá ser rescindido nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII, do art. 78 e 79, da Lei 8.666/93;

19.2. No caso de rescisão contratual, devidamente justificada nos autos do Processo, terá o CONTRATADO no prazo de 05 (cinco dias) úteis, contados da notificação, assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

19.3. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as devidas consequências contratuais, conforme art. 77 da lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

20.1. Os preços pactuados serão reajustados, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data de apresentação da proposta, aplicando-se a variação do INPC, calculado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV.

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

20.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento dos preços.

20.4. Caso os preços contratados, após o cálculo referente ao reajuste citado no item anterior, venham a serem superiores aos praticados no mercado, as partes deverão rever os preços para adequá-los às condições existentes no início do contrato firmado.

20.5. Não se admitirá nenhum encargo financeiro, como juros, despesas bancárias e ônus semelhantes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONSULTA AO CEI**

21.1 A realização de pagamentos e dos eventuais aditamentos a este Contrato feitos em favor da CONTRATADA ficam condicionados à consulta prévia pelo CONTRATANTE ao Cadastro Estadual de Inadimplentes - CEI para verificação da situação da CONTRATADA em relação às obrigações pecuniárias e não pagas, consoante determina o art. 6º da Lei Estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996.

21.2 Constatada a existência de registro da CONTRATADA no CEI, o CONTRATANTE não realizará os atos previstos nesta Cláusula, por força do disposto no art. 7º da Lei Estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS COMUNICAÇÕES**

22.1 Qualquer comunicação entre as partes a respeito do presente Contrato, só produzirá efeitos legais se processada por escrito, mediante protocolo ou outro meio de registro, que comprove a sua efetivação, não sendo consideradas comunicações verbais.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA GESTÃO, PATRIMÔNIO E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES - SEGEP**  
**COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO – CSL**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA HABILITAÇÃO**

23.1 A CONTRATADA terá que manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO**

24.1 O extrato do presente Contrato será publicado pelo CONTRATANTE no Diário Oficial do Estado, obedecendo ao disposto no art. 61, parágrafo único da Lei Federal nº 8.666/93, sendo a publicação condição indispensável à sua eficácia.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO FORO**

25.1 Fica eleito o foro da Justiça Estadual da Comarca de São Luís/MA, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.

25.2 E assim, por estarem de acordo, ajustadas e contratadas, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente Contrato, em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante 02 (duas) testemunhas que também os subscrevem.

São Luís, \*\*\*\* de \*\*\*\* de 2022.

**Pedro Carvalho Chagas**

Secretário de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores

**CONTRATANTE**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXX

**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

1 \_\_\_\_\_ CPF:

2 \_\_\_\_\_ CPF: