

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo define as especificações mínimas para a prestação de serviços continuados de manutenção de versões atualizadas e de licenças de uso da EMPRESA MINEIRA DE SOFTWARE LTDA inscrita no CNPJ sob o nº 04.889.792/0001-58, 7º andar sala 701 – Bairro Santa. Efigênia, CEP: 30150-350, na cidade de Belo Horizonte/MG.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	QTD
1	O objeto do presente Termo de Referência é a prestação de serviços do sistema MIX Ponto e Folha de Pagamento (MIX RH) que consiste em: manutenção, atualização de versão e suporte técnico.	sv	1

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. O presente termo visa definir as especificações mínimas para a contratação de manutenção, suporte e atualização de versão de software, tendo em vista que a **EMPRESA MINEIRA DE SOFTWARE LTDA** atua prestando serviço continuado e detém “exclusividade” na licença de uso do sistema MIX Ponto e Folha de Pagamento (MIX RH). O objetivo é manter atualizado o sistema com novas versões que atendam as mudanças da legislação através de atendimento via telefone, internet, tele suporte e videoconferência, permitindo gerar maior segurança e confiança nos processos de Folha de Pagamento e Ponto Eletrônico. Também visa atender as demandas do Ministério do Trabalho e SIAPE (FGTS, PPE etc). O contrato garante que os sistemas nunca ficarão parados por mais de 24 horas devido a qualquer problema no sistema MIX. Portanto, será necessária a contratação de serviço continuado de manutenção do sistema.

2.2. A dispensa de processo licitatório justifica-se pela exclusividade conforme a carta de exclusividade anexa.

### **3. MODO DE EXECUÇÃO**

#### **3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1.1. Prestação de serviços de manutenção, suporte e atualização do sistema MIX, que consistirá:

3.1.1.1. Suporte técnico e operacional via telefone (Help-Desk) e internet (ferramenta web própria para este fim, disponibilizada pela Contratada), tele suporte e videoconferência, para esclarecimento de dúvidas sobre utilização e funcionalidades do sistema, bem como prestar assistência para manutenção corretiva, sem custo adicional;

3.1.1.2. Atualização de versão: para manter o software com novas versões que atendam as mudanças da legislação;

3.1.1.3. Manutenção corretiva: correção e regularização de falhas, erros, defeitos e vícios, visando assegurar o perfeito funcionamento e desempenho do sistema;

3.1.1.4. Manutenção preventiva: realização de modificações, aprimoramentos e/ou aperfeiçoamentos técnicos com o objetivo de melhorar o desempenho e a usabilidade do sistema, implementadas de acordo com as atualizações e versões disponibilizadas pela Contratada; Ajustes na solução para atender as necessidades legais (municipal, estadual e federal), mediante atualizações e versões disponibilizadas pela Contratada;

3.1.2. Horários de execução dos serviços:

3.1.2.1. Os serviços serão executados em dias úteis no horário de expediente normal de trabalho da NUCLEP, entre 07:40 e 16:40;

3.1.2.2. As atividades definidas neste documento serão realizadas remotamente ou, quando for necessário, nas instalações da NUCLEP em horário definido. Atividades fora do horário estabelecido, se necessárias, serão discutidas entre as partes;

3.1.2.3. A execução das horas extras somente será permitida se previamente aprovadas pela NUCLEP, e serão medidas mediante registro e aprovação de Ordens de Serviço, com apresentação dos respectivos produtos previstos para a mesma. Não serão autorizadas, e, portanto, medidas as horas de serviços

de garantia para correção de produtos, as quais correrão por conta da CONTRATADA;

### 3.1.3. Perfil dos profissionais:

3.1.3.1. Após a assinatura do contrato, a Contratada deverá prever o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para designar os profissionais para a realização dos serviços. Este prazo poderá ser estendido a critério da NUCLEP, ou reduzido em comum acordo entre a NUCLEP e a CONTRATADA;

3.1.3.2. Eventuais férias ou ausências dos profissionais, mesmo que justificadas, deverão ser administradas pela CONTRATADA, provendo a alocação de profissionais temporários, objetivando não acarretar quaisquer prejuízos à continuidade e realização dos serviços contratados;

3.1.3.3. Os profissionais da CONTRATADA, designados para prestação dos serviços, utilizarão computadores da própria empresa. A NUCLEP disponibilizará, caso necessário, a estrutura física (mesa, cadeira, ponto de rede) para realização dos trabalhos dos profissionais em suas instalações;

3.1.3.4. A NUCLEP providenciará acesso controlado aos profissionais da CONTRATADA ao ambiente de desenvolvimento, homologação e produção, quando necessários, incluindo bibliotecas de programas, políticas, normas, procedimentos, metodologias, bases de dados, ferramentas, projetos, dentre outras informações necessárias à execução dos serviços, de acordo com os pré-requisitos definidos nas Ordens de Serviço;

### 3.1.4. Garantia de Qualidade dos serviços prestados:

3.1.4.1. O aceite e posterior conclusão de atendimento não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço executado e produto entregue;

3.1.4.2. O prazo de conclusão da correção deve ser de acordo com a criticidade do chamado (item 3.1.5);

3.1.4.3. Durante a vigência do contrato, os serviços necessários para correção de produtos entregues correrão por conta da CONTRATADA, não sendo permitida a medição de horas extras e tampouco o

remanejamento dos serviços já planejadas ou em execução;

### 3.1.5. Atendimento dos chamados:

#### 3.1.5.1. Crítica:

3.1.5.1.1. Serão classificados assim os chamados referentes a situações que interrompam ou impactem seriamente a operação do sistema ou que possam ocasionar a perda de dados ou comprometer a disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações constantes no sistema;

3.1.5.1.2. O objetivo do atendimento será eliminar a situação, por meio da sua correção, ou tomar ação que a contorne, restabelecendo suas funções principais;

3.1.5.1.3. Atendimento inicial em até 8 (oito) horas úteis;

#### 3.1.5.2. Alta:

3.1.5.2.1. Serão classificados assim os chamados referentes a situações que causem perdas no potencial operacional do sistema ou paralise uma de suas funcionalidades críticas, mas o sistema possa continuar a funcionar, mesmo que de modo restrito. Ainda, aqueles que afetem atividades e comprometam os prazos e a qualidade das atividades;

3.1.5.2.2. O objetivo do atendimento é a correção ou tomada de ação que a contorne. Neste último caso, a severidade poderá ser alterada pela NUCLEP;

3.1.5.2.3. Atendimento inicial em até 10 (dez) horas úteis de sua abertura;

#### 3.1.5.3. Média:

3.1.5.3.1. Serão classificados assim os chamados referentes a situações que se detectou erro em uma funcionalidade de um módulo do sistema, mas existem alternativas disponíveis para trabalhar, embora haja dificuldades para efetuar o trabalho normal.

Ainda, aqueles que afetem atividades, mas sem comprometer os prazos e a qualidade das mesmas;

3.1.5.3.2. O objetivo do atendimento é a correção da situação;

3.1.5.3.3. Atendimento inicial em até 16 (dezesesseis) horas úteis de sua abertura;

3.1.5.4. Baixa:

3.1.5.4.1. Serão classificados assim os chamados referentes a situações que não causem perdas de funcionalidades no sistema ou que afetem ou impactem a operação do sistema;

3.1.5.4.2. O objetivo do atendimento é a correção da situação;

3.1.5.4.3. Atendimento inicial em até 24 (vinte e quatro) horas úteis de sua abertura;

#### **4. VIGÊNCIA E EXECUÇÃO**

4.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, limitando a sua duração a 05 (cinco) anos, conforme art. 71 da lei 13.303/16.

4.2. Caso haja interesse de ambas as partes na prorrogação da contratação, este deverá ser manifestado por escrito à parte contrária antes do término de vigência de cada período contratual.

4.3. A NUCLEP poderá encerrar o contrato antes do término de vigência de cada período contratual, caso seja de interesse da empresa, sem ônus para as partes.

#### **5. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO**

5.1. O Acompanhamento e fiscalização da contratação será exercida pela Gerência Geral de Tecnologia e Inovação – AT e pela Gerência Geral de Gestão do Talento Humano - PTH, por meio dos respectivos Fiscais Requisitantes designados, as quais competirá dirimir as dúvidas que

surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à NUCLEP.

**5.2.** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da NUCLEP ou de seus agentes e prepostos.

**5.3.** O Acompanhamento e fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Acordo de Níveis de Serviço para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

**5.4.** O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, cujo período escolhido a seu critério será suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**5.5.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, serão aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas na minuta de contrato anexa ao edital.

**5.6.** Suplementarmente, haverá fiscalização administrativa realizada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.

## **6. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

**6.1.** O objeto deste Contrato será recebido provisoriamente pelo fiscal técnico designado, mediante a assinatura do Termo Circunstanciado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados ao final de cada período mensal.

**6.2.** O objeto deste contrato será recebido definitivamente pelo órgão da NUCLEP administrador do contrato, mediante a assinatura do Termo Circunstanciado, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data da emissão do Termo de Recebimento Provisório;

**6.3.** O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, mediante conclusão do ateste da execução do serviço;

**6.4.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

**6.5.** Se a contratada deixar de entregar o serviço ou a documentação necessária ao recebimento dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito, aceita pela NUCLEP, sujeitar-se-á às penalidades previstas na minuta do contrato anexo ao edital.

**6.6.** A NUCLEP poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços.

## **7. PAGAMENTO**

**7.1.** O valor total para o serviço é de R\$ 57.960,00 (cinquenta e sete mil e novecentos e sessenta reais).

**7.2.** No preço deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive todos os tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, prêmios de seguros, fretes, assim como as despesas de qualquer natureza, que se fizerem indispensáveis ao cumprimento integral do objeto deste termo.

## **8. FORMA DE PAGAMENTO**

**8.1.** O pagamento se dará no prazo de 30 (trinta) dias após a aprovação e assinatura do contrato. O valor será pago em 12 (doze) parcelas mensais de R\$ 4.830,00 (quatro mil e oitocentos e trinta reais).

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**9.1.** Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto, quando necessário.

- 9.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA.
- 9.3.** Fiscalizar a continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela NUCLEP, não deve ser interrompida.
- 9.4.** Emitir, por intermédio do Executor (Fiscal / Gestor) do Contrato, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento da prestação dos serviços.
- 9.5.** Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso.
- 9.6.** Relacionar as dependências, instalações e bens de sua propriedade colocados à disposição da CONTRATADA durante a execução dos serviços, com a indicação do estado de conservação, se for o caso.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1.** Entregar, após a conclusão de cada fase, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a nota fiscal para fins de pagamento.
- 10.2.** Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços e de seus empregados, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- 10.3.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos avançados dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 10.4.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos trabalhistas, previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que todos os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a NUCLEP, inexistindo qualquer possibilidade de transferência de responsabilidade por tais encargos por ventura inadimplidos pela empresa CONTRATADA.
- 10.5.** Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus

empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido na dependência da NUCLEP.

**10.6.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

**10.7.** Efetuar a entrega dos objetos, conforme especificações, juntamente com a documentação do que foi realizado, acompanhado da respectiva nota fiscal.

**10.8.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto;

**10.9.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

**10.10.** Comunicar à Contratante oportunamente, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

**10.11.** Manter o software atualizado de acordo com a legislação vigente, disponibilizar versões atualizadas, correção de falhas de funcionamento e ajuste do sistema MIX sem ônus para a Contratante;

**10.12.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive as de caráter pessoal, de acordo com a LGPD. Não divulgar nem fornecer sob as penas da lei, dados e informações referentes aos serviços realizados nem os que lhe forem transmitidos pela NUCLEP, a menos que expressamente autorizada pela NUCLEP. Tratar com sigilo e confidencialidade e não fazer uso comercial de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, modelos, diagramas, banco de dados e dispositivos relativos aos serviços contratados, utilizando-os exclusivamente para as finalidades previstas neste Termo de Referência, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros;

**10.13.** Após a abertura do chamado para suporte técnico, a contratada deverá realizar os atendimentos por meio de atendimento telefônico onde não sendo possível solucionar o problema reportado por este meio, deverá

ser realizado o atendimento remoto ao ambiente para solução do problema;

**10.14.** Os Atendimentos deverão ocorrer nos dias úteis entre os horários de 07h40min e 16h40min;

**10.15.** Após a conclusão do projeto, a contratada manterá uma garantia dos serviços executados durante seis meses após findo o contrato, com suporte online e/ou telefônico para eventuais erros que tenham relação direta com as atividades desenvolvidas pelo projeto durante a vigência do mesmo.

## **11. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

**10.1** Quando aplicável, o preço contratado será reajustado com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante solicitação da CONTRATADA.

## **12. SUBCONTRATAÇÃO**

**12.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

## **13. DA MATRIZ DE RISCOS**

**13.1.** A CONTRATADA e a NUCLEP, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação do risco à parte que detenha maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis, na MATRIZ DE ALOCAÇÃO E GESTÃO DE RISCOS (ANEXO I).

#### **14. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**14.1.** Os serviços serão realizados na fábrica da NUCLEP, no endereço: Av. Gal. Euclides de Oliveira Figueiredo, 200 Brisamar, Itaguaí – RJ. A contratação prevê atendimento de forma presencial e remota por parte da contratada.

#### **15. ENCAMINHAMENTO**

**15.1.** Em conformidade com descrições e informações acima, encaminhe-se à Gerência Geral de Tecnologia e Inovação - AT para decidir sobre o prosseguimento da contratação mediante despacho motivado, nos termos do art. 14, II do Decreto nº 10.024/2019.

## ANEXO I – MATRIZ DE RISCOS

1. MATRIZ DE RISCOS

Categoria do risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do risco	Probabilidade	Impacto
Risco atinente ao tempo de execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Diligência do Contratado na execução contratual	CONTRATADA	Média	Maior
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento identificado pela NUCLEP, que comprovadamente repercute no preço da CONTRATADA	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Revisão de preço	CONTRATADA	Baixa	Maior
Risco da atividade empresarial	Falta de engajamento dos colaboradores no projeto.	Projeto pode não atingir seus objetivos tornando sem efeito o investimento na contratação	Sensibilização, reuniões e ações com os colaboradores envolvidos	NUCLEP	Baixa	Médio
	Elevação dos custos operacionais, como aumento de preço de mão de obra, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.	Aumento do custo do produto e/ou serviço	Repactuação até o limite do contrato	CONTRATADA	Baixa	Médio

Risco tributário e fiscal	Responsabilização da NUCLEP por recolhimento indevido, ou ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da NUCLEP.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário)	Ressarcimento pelo Contratado ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pela NUCLEP	CONTRATADA	Média	Menor
---------------------------	--	---	---	------------	-------	-------

Itaguaí, 02 de janeiro de 2024.

---

Elaborado por:

William Silveira Russo

---

Elaborado por:

Pablo Henrique F. Ventura

---

Aprovado por:

Genildo Rodrigues de Araujo