



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA COMPRAS DE TIC – LEI 14.133/2021**

**Referência: RESOLUÇÃO Nº 283, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2024**

**Processo Administrativo nº 169822024**

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de subscrição anual do software de acesso remoto, Teamviewer Tensor, com licenciamento para 60 agentes e o gerenciamento de até 2500 dispositivos.

1.2. A solução é composta pelos itens constantes na tabela abaixo:

Item	Especificação	CATMAT / CATSER	Quantidade
1	TeamViewer Tensor Basic Assinatura	26077 CATSER	1
2	Agentes - Tensor Basic	26077 CATSER	60
3	Managed Devices Addon - Tensor (2500 dispositivos)	26077 CATSER	1

1.3. O objeto desta contratação é caracterizado como solução de Tecnologia da Informação-TI, visto que se trata de ferramenta de apoio a processos de negócio - Central de Serviços (Service Desk) do MPMA, gerido pela Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação-CMTI, em conformidade com a Resolução Nº 283, de 5 de fevereiro de 2024, do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP.

1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

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



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 2.1. Licenciamento:

2.1.1 Assinatura anual do software Teamviewer Tensor, possibilitando o credenciamento de 60 agentes e o gerenciamento de até 2500 dispositivos;

### 2.2. Características do software:

2.2.1 Prover suporte remoto instantâneo;

2.2.2 Prover manutenção remota de computadores, sem supervisão;

2.2.3 Prover transferência de arquivos;

2.2.4 Prover conexões ilimitadas de clientes;

2.2.5 Suporte à conexão via rede privada virtual (VPN), com canais criptografados;

2.2.6 Suporte ao estabelecimento de conexões, sem configuração, passando por firewalls e servidores proxy;

2.2.7 Suporte a reinicialização e reconexão remota;

2.2.8 Suporte multilíngue para a plataforma;

2.2.9 Software cliente permite conexão, sem necessidade de instalação;

2.2.10 Proteção de Dados em conformidade com a LGPD;

2.2.11 Proteção de usuários contra acesso não autorizado, mediante recurso de validação do acesso pelo usuário.

### 2.3. Suporte do Fabricante:

2.3.1 Atualização durante o período mínimo de 12 (doze) meses, para a versão fornecida e para eventuais *releases* da versão adquirida;

2.3.2 Serviço de suporte técnico pelo período mínimo de 12 (doze) meses, através de consultas por e-mail, página de suporte, site do fabricante e telefone ilimitado durante a vigência da licença.

## 3. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

3.1. A ferramenta de suporte remoto TeamViewer está em uso no MPMA desde 2014 e tem atendido, plenamente, as necessidades oriundas da prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de TI da Instituição;

3.2. Não foram analisadas outras alternativas além do TeamViewer, uma vez que os usuários das equipes de suporte da Central de Serviços de TI, da CMTI e de outros setores estratégicos do MPMA já possuem experiência na utilização do software. Uma troca circunstancial resultaria em custos com



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

capacitação e demandaria planejamento, testes e esforços na implantação de outra ferramenta, implicando em riscos desnecessários que impactariam na prestação do serviço de suporte técnico, podendo até mesmo provocar interrupções no atendimento aos usuários de TI.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**4.1.** A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares-ETP, apêndice deste Termo de Referência.

**4.2.** O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta também no ETP.

##### **4.3. Justificativa da aquisição:**

4.3.1 O software Teamviewer é utilizado como ferramenta de suporte técnico remoto desde o ano de 2014, para atendimento das demandas de apoio técnico no uso dos recursos de TI, bem como, na resolução de problemas;

4.3.2 Durante esses anos, desde a primeira aquisição, o tipo de licenciamento do referido software passou por algumas mudanças, deixando de ter características de aplicativo desktop para solução de serviço em nuvem;

4.3.3 A licença atual foi adquirida no modelo de assinatura da versão Teamviewer Corporate, com canais adicionais - 1 assinatura, contendo 3 canais e mais 16 canais adicionais (add on);

4.3.4 O fabricante do software Teamviewer informou que o licenciamento da versão Corporate, com canais adicionais, foi remodelado, em 2024, para atender somente 10 (dez) conexões simultâneas e gerenciar, no máximo, apenas 500 (quinhentos) dispositivos. Disto, a licença corporate não atende à demanda de suporte técnico remoto dos usuários de TI do MPMA;

4.3.5 A Central de Serviços de TI realiza mais de 10 conexões simultâneas, através dos técnicos de atendimento remoto e o gerenciamento e suporte aos dispositivos é provido para uma quantidade maior que 500. Assim, para atender a demanda de suporte técnico remoto, do MPMA, a modalidade de licenciamento a ser adquirida é a Teamviewer Tensor;

4.3.6 A subscrição do Teamviewer Tensor permite conexões simultâneas habilitadas por usuário, ou seja, o licenciamento é aplicado por usuário cadastrado e a gerência abrange até 2500 dispositivos;

4.3.7 A quantidade de usuários a ser habilitada é de 60 operadores técnicos (agentes) e a gerência de dispositivos deve abranger o quantitativo de 2500 itens. Além disso, por ser uma ferramenta mais completa e com um conjunto maior de recursos de segurança (atendimento da LGPD) e integração com outros serviços de autenticação e autorização de usuários (Ex.: Active Directory - Microsoft), certamente, o valor de licenciamento se torna muito maior que o previsto no Plano de Contratações Anual-PCA de 2024, cujo valor estimado corresponde ao valor da aquisição de 2023, na modalidade de dispensa eletrônica;

4.3.8 A Instituição necessita de software de acesso remoto licenciado, via assinatura anual, para atender as necessidades de demandas de suporte, sendo necessário, portanto, adquirir a assinatura anual do software Teamviewer Tensor, com licenciamento para 60 agentes e o gerenciamento de até 2500 dispositivos.

##### **4.4. Parcelamento da solução de TI:**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

4.4.1 Pela natureza da contratação desse objeto, não há enquadramento nos critérios de parcelamento.

**4.5. Resultados e benefícios a serem alcançados:**

4.5.1 Atendimento remoto ágil e estável, via Internet, para membros, servidores, terceirizados, estagiários e voluntários em todas as unidades ministeriais do MPMA.

**5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**5.1. Requisitos de Negócio**

5.1.1 Prover a prestação dos serviços de suporte técnico remoto com uma ferramenta eficiente, segura e de uso intuitivo para os usuários de TI do MPMA.

**5.2. Requisitos de Capacitação**

5.2.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica, visto que são mais de 10 (dez) anos de experiência, na utilização da ferramenta de acesso remoto, no âmbito do MPMA.

**5.3. Requisitos Legais**

5.2.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Resolução nº 238, de 5 de fevereiro de 2024, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

**5.4. Requisitos de Manutenção**

5.4.1 A CONTRATADA deverá possuir Central de Atendimento (contato telefônico, sítio na Internet e e-mail) para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;

5.4.2 Atualizações durante o período de assinatura do software, de 12 (doze) meses, para a versão fornecida e para eventuais *releases* da versão adquirida;

5.4.3 Serviço de suporte técnico pelo período mínimo de 12 (doze) meses, através de consultas por e-mail e telefone ilimitado durante a vigência da licença.

**5.5. Requisitos Temporais**

5.5.1 O prazo de disponibilidade da assinatura do software se dará em até **10 (dez) dias úteis**, a partir da emissão da nota de empenho e/ou assinatura do CONTRATO.

**5.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:**

5.6.1 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Contratante;

5.6.2 Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

5.6.3 Não compartilhar, sob qualquer forma, informações sigilosas com outros que não tenham necessidade de conhecer.

5.6.4 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD.

#### **5.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.7.1 Por se tratar exclusivamente de licenciamento de uso de software, não há requisitos desses tipos a serem considerados.

#### **5.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

5.8.1 O objeto deverá corresponder, integralmente, aos requisitos de arquitetura tecnológica descritos no **ITEM 2 - Descrição da solução**

#### **5.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.9.1 O objeto deverá observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação constantes no **ITEM 6 - Modelo de execução do contrato**.

#### **5.10. Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica**

5.10.1 A CONTRATADA deverá possuir Central de Atendimento (contato telefônico, sítio na Internet e e-mail) para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;

5.10.2 Atualizações durante o período de assinatura do software, de 12 (doze) meses, para a versão fornecida e para eventuais *releases* da versão adquirida;

5.10.3. Serviço de suporte técnico pelo período mínimo de 12 (doze) meses, através de consultas por e-mail, página de suporte, site do fabricante e telefone ilimitado durante a vigência da licença.

#### **5.11. Requisitos de capacitação técnica**

5.11.1 Por se tratar exclusivamente de licenciamento de uso de software não há exigências específicas.

#### **5.12. Requisitos de Experiência Profissional**

5.12.1 Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

#### **5.13. Requisitos de Formação da Equipe**

5.12.1 Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

#### **5.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

5.14.1 O licenciamento deverá ser entregue no formato eletrônico, encaminhado para o e-mail **cmti\_rede@mpma.mp.br**.

5.14.2 Após o recebimento e aplicação das subscrições adquiridas, a interface web de gerência da plataforma, em nuvem, deve permitir verificar o novo período de vigência do serviço.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

5.14.3 Constatada a ocorrência de divergência na especificação do objeto entregue, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a substituição em até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação da ocorrência por parte da CONTRATANTE.

**5.15. Sustentabilidade:**

5.15.1 Não se aplica

**5.16. Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta**

5.16.1 Todos os itens necessários para a correta e eficiente implantação e operacionalização da solução ofertada deverão ser dispostos, quantificados e precificados.

5.16.2 A CONTRATANTE realizará a análise de conformidade da proposta técnica de cada LICITANTE confrontando os requisitos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA com as características da solução ofertada.

**6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**6.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

6.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

6.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Nota de Empenho, Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

6.1.3. receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

6.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

6.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

6.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

6.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

6.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

**6.2. São obrigações do CONTRATADO:**

6.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

6.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

6.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

6.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

6.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

6.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

6.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

6.2.9. fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Rotinas de Execução**

#### **7.1.1 Do Encaminhamento Formal de Demandas**

7.1.1.1 O gestor do contrato ou fiscal administrativo enviará a nota de empenho, por meio eletrônico, para a CONTRATADA, visando as devidas providências para a entrega do objeto;

7.1.1.2 O recebimento provisório e definitivo dos bens é disciplinado em tópico próprio deste Termo de Referência.

### **7.2. Forma de execução e acompanhamento do contrato**

#### **7.2.2 Condições de Entrega**

7.2.2.1 O prazo de disponibilidade da licença do software se dará em até **5 (cinco) dias úteis**, a partir do envio da Nota de Empenho, destinado ao e-mail da CONTRATANTE.

7.2.2.2 Eventual pedido de prorrogação de prazo de entrega deverá ser encaminhado para o endereço de e-mail [cmti\\_rede@mpma.mp.br](mailto:cmti_rede@mpma.mp.br).

7.2.2.3 Serão injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério da CONTRATANTE.

### **7.3. Formas de transferência de conhecimento**

7.3.1 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

### **7.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

7.4.1 Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

**7.5. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

7.5.1 Conforme definições deste Termo de Referência.

**7.6. Mecanismos formais de comunicação**

7.6.1 A comunicação entre as partes se dará por escrito, por meio de e-mail, exceto a abertura de chamados de suporte de software, que poderá ser realizada também por telefone ou aplicativo web, e-mail, telefone, etc.

**7.7. Formas de Pagamento**

7.7.1 Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

**8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

**Formalização da contratação**

8.5. A contratação será formalizada mediante a emissão da nota de empenho e/ou assinatura de contrato, cujo envio se dará por meio eletrônico.

8.5.1. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

**Fiscalização**

8.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

**Fiscalização Técnica**

8.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

8.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#));



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

8.7.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

8.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

### **Fiscalização Administrativa**

**8.8.** O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.8.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

### **Gestor do Contrato**

**8.9.** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração..

**8.10.** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

**8.11.** O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

**8.12.** O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

**8.13.** O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

**8.14.** O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

**8.15.** O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **Critérios de Aceitação**

**8.16.** A avaliação da qualidade do objeto entregue, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:

**8.17.** Todas as licenças, referentes ao software solicitado, devem estar registradas para utilização do Contratante, legalizado, não sendo admitidas versões “shareware” ou “trial”.

**8.18.** Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos bens e/ou serviços, em face da aplicação dos critérios de aceitação, resguardando-se ao Contratante o direito de não receber o OBJETO cuja qualidade seja comprovadamente baixa ou em desacordo com as especificações definidas neste Termo de Referência – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

### **Procedimentos de Teste e Inspeção**

**8.19.** Não se aplica

### **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

**8.20.** Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pela Contratante para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

<b>IAP – INDICADOR DE ATENDIMENTO NO PRAZO</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega do objeto	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>10 dias úteis</b>	A meta definida visa garantir a entrega do objeto dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Envio de nota de empenho e/ou data de assinatura do contrato, Termo de Recebimento Provisório (TRP) e Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme linha de base da data de envio da Nota de Empenho e/ou da data de assinatura de contrato. Será subtraída a data de entrega do objeto (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da contagem de prazos, com o envio de nota de empenho e/ou assinatura de contrato.	
<b>Periodicidade</b>	Uma única vez com a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo	



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>IAP = DEO – DENEK</b></p> <p>Onde:</p> <p><b>IAP</b> – Indicador de Atendimento no Prazo;</p> <p><b>DEO</b> – Data de Entrega do Objeto.</p> <p>A data de entrega deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes neste Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução continua a correr, findando-se apenas quanto o Contratado entregar objeto e houver aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p><b>DENEK</b> – Data de Envio da Nota de Empenho e/ou data de assinatura do Contrato.</p> <p>A data de início será aquela do envio da nota de empenho (por meio eletrônico) e/ou da assinatura do contrato.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir do envio da nota de empenho e/ou da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador <b>IAP</b>:</p> <p>Menor ou igual a 0 – Pagamento integral;</p> <p>De 1 a 60 – aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor da nota fiscal;</p> <p>Acima de 60 – aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor da nota fiscal.</p>

### Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.21. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução do contrato, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato/Nota Fiscal-NF por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 3 (três) dias.
		Após o limite de 15 (quinze) dias, aplicar-se-á multa de 10% do valor total do Contrato/NF.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Indicador de Atendimento no Prazo)	Glosa de 1% sobre o valor da NF para valores do indicador IAP de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 2% sobre o valor da NF para valores do indicador IAP de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 5% sobre o valor da NF para valores do indicador IAP de 0,31 a 0,50.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

		Glosa de 7% sobre o valor da NF para valores do indicador IAP de 0,51 a 1,00.
		Multa de 10% sobre o valor do Contrato/NF, para valores do indicador IAP maiores que 1,00.
N	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 15% do valor total do Contrato.

**8.22.** Nos termos do Inciso II, do art. 25 da Resolução nº 238, de 5 de fevereiro de 2024, será fixado os valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a contratada:

8.22.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.22.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TI, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## **9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

### **Recebimento**

**9.1.** Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável do acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

**9.2.** Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 20 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**9.3.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

**9.4.** Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 30 (trinta) dias úteis.

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

**9.6.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**9.8.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Liquidação**

**9.9.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.9.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

9.10.1. O prazo de validade;

9.10.2. A data da emissão;

9.10.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.10.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.10.5. O valor a pagar; e

9.10.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

**9.12.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**9.13.** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

**9.14.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

**9.15.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**9.16.** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

**9.17.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**9.18.** O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior

**9.19.** No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) (IPEA), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, de correção monetária.

**Forma de pagamento**

**9.20.** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

**9.21.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

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

**9.23.** O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**10. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO**

**10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

**10.2. Da aplicação da Margem de Preferência**

10.2.1 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação

**10.3. Exigências de habilitação**

10.3.1 Por se tratar exclusivamente de licenciamento de uso de software não há exigências específicas..

**11. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**11.1.** O prazo de vigência da contratação é de 4 (quatro) meses, contados da data de assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

**12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**12.1.** O custo total para aquisição do objeto é de **R\$ 248.811,08 (duzentos e quarenta e oito mil, oitocentos e onze reais e oito centavos)**, baseado na pesquisa de mercado realizada (anexo mapa de preços atualizado), conforme demonstrado no quadro a seguir:



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Especificação	CATMAT	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	TeamViewer Tensor Basic Assinatura	26077 CATSER	1	R\$ 8.900,00	R\$ 8.900,00
2	Agentes - Tensor Basic	26077 CATSER	60	R\$ 3.758,52	R\$ 225.511,08
3	Managed Devices Addon - Tensor (2500 dispositivos)	26077 CATSER	1	R\$ 14.400,00	R\$ 14.400,00
<b>TOTAL:</b>				<b>R\$ 27.058,52</b>	<b>R\$ 248.811,08</b>

### 13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão.

13.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Ação: Plano de Contratações Anual 2024;

Subação: ITEM 12 - LICENCIAMENTO DE SOFTWARE DE ACESSO REMOTO - TEAMVIEWER;

Natureza de despesa: Investimento;

Nível de prioridade: Alta.

13.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

### Cronograma Físico-Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Entrega do Objeto	Até 10 dias úteis após o envio da Nota de Empenho e/ou Assinatura de Contrato	



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Recebimento total do Objeto	10 dias úteis após a entrega do objeto, podendo ser prorrogável por igual período, em caso de inconformidades	
Pagamento	10 dias úteis após a liquidação de despesa	R\$ 248.811,08

Equipe de Planejamento da Contratação			
Gestora do Contrato	Fiscal Requisitante	Fiscal Técnico	Fiscal Administrativa
Nayana Santos Martins Neiva Sobral	Helves Pérciles Nogueira e Silva	Diego Walisson Pereira Camara Santos	Daniela Nascimento Montelo
Matrícula: 1071386	Matrícula: 1071665	Matrícula: 1070278	Matrícula: 1071575