



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

CONTRATO Nº 26/2022, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA IBROWSE CONSULTORIA e INFORMÁTICA LTDA, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VOLTADA AO DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ADAPTATIVA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM REGIME DE FÁBRICA DE SOFTWARE, NA FORMA ABAIXO:

A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante nominada **CONTRATANTE**, com sede nesta cidade, na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, São Luís (MA), neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **JÚLIO CÉSAR GUIMARÃES**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, inscrito no CPF nº. 230.573.003-91 e no RG nº. 968.484/SSP-CE, e a empresa **IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no C.N.P.J. sob nº 02.877.566/0001-21, aqui denominada simplesmente **CONTRATADA**, com sede na Rua Antônio Carlos Berta 475 Sala 1809, bairro Jardim Europa, cidade de Porto Alegre/RS, CEP 91340-020, neste ato legalmente representada por **MARCELO SOUZA BRAMBILA**, inscrito no CPF nº. 682.564.340-15, no RG nº. 7053354499-SSP/RS, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, decorrente de Registro de Preço oriundo da licitação realizada na modalidade **Pregão nº 62/2021 – SRP**, executado na forma eletrônica, que gerou a **Ata de Registro de Preços nº.31/2022**, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº. 12788/2021**, com observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei nº 8.666/93, Resolução nº. 102/2013 do CNMP, e e ainda mediante as cláusulas e condições a seguir convencionadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços continuados de tecnologia da informação voltada ao desenvolvimento e manutenção evolutiva e adaptativa de sistemas de informação, em regime de Fábrica de Software em Java, PHP, PL/SQL, business intelligence - BI, plataformas mobile, durante 12 (doze) meses, com utilização de práticas ágeis visando atender às demandas do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)**, conforme as especificações e detalhamentos fixados no



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Termo de Referência e Anexos, na proposta vencedora e na Ata de Registro de Preços nº. 31/2022, oriunda do Pregão Eletrônico - SRP nº 62/2021, todos partes integrantes deste Instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

1. O **prazo de vigência** deste contrato será de **12 (doze) meses ininterruptos**, a contar da data da sua assinatura e eficácia legal, após a publicação no Diário Eletrônico do Ministério Público do Maranhão, independente do prazo de garantia, podendo vir a ser prorrogado no interesse da Administração e aceitação da parte Contratada, conforme dispõe o art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93, e observados os requisitos legais.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Ação: 2963 Coordenação das Ações Essenciais à Justiça
Natureza da despesa: 33.90.40.08 Desenvolvimento de Software (Exceção)
Nota de Empenho nº: **2022NE001573, datada de 22/06/2022**

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR GLOBAL DO CONTRATO

1. O **valor global estimado** deste contrato é de **R\$ 814.080,00 (oitocentos e quatorze mil e oitenta reais)**, conforme tabela abaixo, e o valor mensal (OU POR ETAPAS EXECUTADAS), será aquele discriminado na nota fiscal/fatura, na conformidade dos serviços efetivamente executados, atestados e aceitos pela fiscalização da Contratante, ocorrendo a despesa a cargo do orçamento da Procuradoria-Geral de Justiça do Maranhão.

Item	Serviço	Qtde Estimada	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação voltada ao desenvolvimento e manutenção evolutiva e adaptativa de sistemas de informação, em regime de Fábrica de Software	1.500	Pontos de Função Brutos Não Ajustados (PFB)	542,72	814.080,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO (R\$) para a quantidade estimada de 1.500 PFB					814.080,00

CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

1. Os serviços serão pagos pelo quantitativo mensal (uma única contabilização mensal de OS encerradas) de resultados recebidos e atestados como aderentes às especificações das Ordens de Serviço, normativos, legislação aplicada, métodos, modelos, regras, critérios



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

previstos no Termo de Referência e requisitos de negócio e neste contrato. O pagamento ocorrerá até o quinto dia útil do mês subsequente.

2. As manutenções corretivas de sistemas desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE. As manutenções corretivas decorrentes de serviços que não foram realizados pela CONTRATADA serão consideradas como manutenções evolutivas para efeito de pagamento.

3. A mensuração para fins de pagamento deverá seguir a contagem do tipo DETALHADA, realizada pela CONTRATADA e para fins de validação pela CONTRATANTE. Caso haja divergências na contagem dos Pontos de Função e já tenham sido esgotadas as tentativas de acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, prevalecerá a contagem realizada pela CONTRATANTE, em conformidade com o Roteiro de Métricas de Software contidos no Anexos I do termo de Referência e, não existindo nos citados roteiros, adotar o do SISP v2.0 ou superior.

4. O valor do ponto de função inclui todas as fases do ciclo de desenvolvimento de software.

5. A contagem basear-se-á nos resultados obtidos (pagamento por resultados) somente após a emissão do termo de recebimento DEFINITIVO que será expedido pelo gestor e fiscal requisitante do CONTRATO.

6. Não será admitido o pagamento, referente ao desenvolvimento/manutenção do software, sem a realização efetiva da entrega, apta para operação pelos usuários do sistema.

7. O pagamento será efetuado, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, atestada por servidor(es) designado(s) para acompanhar a execução do CONTRATO, através da emissão de ordem bancária a favor da CONTRATADA, e consulta "ON LINE" ao SICAF, juntada ao processo a Declaração de Situação da CONTRATADA junto àquele Sistema.

8. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{\left(\frac{TX}{100} \right)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

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

VP = Valor da parcela em atraso.

9. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

10. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXTA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E DEMANDAS

1. Descrição

1.1. Prestação de serviços técnicos de desenvolvimento, evolução, adaptação e manutenção de módulos, sistemas e portais, alguns deles considerados estratégicos e/ou críticos, no regime de fábrica de software em Java, PHP, PL/SQL, business intelligence - BI, plataformas mobile Flutter, Ionic e Cordova, a serem requisitados mediante ordens de serviço, na forma de serviços continuados, remotos e/ou presenciais, pagos pelo resultado recebido (entregas completas), durante o prazo de 12 (doze) meses.

2. O serviço de desenvolvimento e evolução de sistemas tipicamente compreenderá atividades que envolvem:

2.1. participação em reunião com usuários ou área de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas com áreas correlatas tais como infraestrutura e projetos;

2.2. levantamento e gerência de requisitos;

2.3. análise e projeto lógico;

2.4. construção, testes e implantação, majoritariamente desenvolvidos sob processo ágil de desenvolvimento baseado em SCRUM.

3. Tipos de demanda

3.1. Análise de sistemas

3.1.1. O serviço de análise de sistemas contempla todos os sistemas corporativos em uso na CONTRATANTE, bem como o apoio ao desenvolvimento de novos sistemas. O serviço em comento será dividido conforme adiante:

a) Apoiar a elaboração e validar artefatos de sistemas;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

-
- b) Elaborar e manter atualizada a documentação dos portais e sistemas legados;
 - c) Analisar os processos de negócio e elicitar requisitos;
 - d) Efetuar e validar contagens de Pontos de Função pela metodologia IFPUG, utilizando o roteiro constante no Anexo I do Termo de Referência, o roteiro de métricas de software do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática) de forma complementar ao manual do IFPUG;
 - e) Elaborar documentos técnicos referentes ao desenvolvimento dos sistemas;
 - f) Participar de reuniões e elaborar Atas referentes ao desenvolvimento dos sistemas;
 - g) Realizar testes de sistemas desenvolvidos visando à garantia da qualidade;
 - h) Apoiar a análise de impacto tecnológico, de custo (em pontos de função) e prazo para implementação de evolução dos sistemas;
 - i) Realizar controle e acompanhamento de cronograma, recursos e atividades em projetos.
 - j) Capacitar os usuários na utilização dos sistemas e portais.

3.2. Desenvolvimento de Novas Funcionalidades

3.2.1. Refere-se à criação de novas funcionalidades de software do tipo nova transação, novo relatório, novo módulo, novo subsistema, novas APIs, temas e plugins para Wordpress e Moodle, novos aplicativos Android e iOS, seja em Flutter ou Ionic, novo sistema, novos sites ou páginas dinâmicas ou ainda à conversão para PHP de softwares já existentes em outra linguagem de programação, além de novas rotinas de integração de dados, de ETL (extração, carga e transformação) e construção de novos painéis de análise.

3.3. Manutenção Simples / Manutenção Evolutiva

3.3.1. Também denominado de projeto de melhoria, refere-se à alteração das características de funcionalidades de software já codificado, desde que não caracterizado como manutenção corretiva. Classificam-se em:

- a) Adequações Perfectivas - representam alterações no software para melhorar desempenho, facilidade de manutenção e outros atributos do software; e
- b) Adequações Adaptativas - correspondem às mudanças no software direcionadas à necessidade de acomodar modificações no ambiente (alterações arquiteturais, tecnológicas, de regras de negócio ou ainda de requisitos técnicos).

3.4. Manutenção Preventiva

3.4.1. É de responsabilidade da CONTRATADA, que a realiza sem ônus para a CONTRATANTE e sem a necessidade de solicitação formal, nos produtos de software ou soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, com a respectiva atualização dos artefatos e da documentação correlata. Serão consideradas preventivas, manutenções que visam evitar



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

falhas e interrupções em serviços em execução. Caso a análise de impacto indique risco de comprometimento das atividades dos usuários, a CONTRATANTE terá que ser informada. A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma de manutenções preventivas com roteiro, de modo a englobar a análise de todos os sistemas em funcionamento na Instituição ao longo da vigência contratual.

3.5. Manutenção Corretiva e Garantia

3.5.1. É de responsabilidade da CONTRATADA, que a realiza sem ônus para a CONTRATANTE e sem a necessidade de solicitação formal. Consiste na correção de defeitos encontrados nos produtos de software ou soluções desenvolvidos pela CONTRATADA, com a respectiva atualização dos artefatos e da documentação correlata. Para fins deste CONTRATO, entende-se por defeito o funcionamento inadequado de sistemas incluindo, entre outras coisas:

- a) Funcionamento do sistema em desacordo com a especificação;
- b) Erros de recuperação e/ou consolidação de dados;
- c) Erros em cargas ou extrações de dados;
- d) Erros de cálculo;
- e) Erros no conteúdo de sistemas, portais ou sítios;
- f) Problemas na arquitetura do sistema;
- g) Baixo desempenho do sistema em relação aos estabelecidos na demanda;
- h) Funcionamento descontínuo do sistema;
- i) Recusa de usuários;
- j) Defeitos em documentação; e,
- k) Outros defeitos identificados e reconhecidos como tal.

3.6. Manutenção Cosmética Localizada: consiste de alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue:

- Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
- Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou labels de uma tela de consulta;
- Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;

3.7. Migração de dados: no desenvolvimento de novos projetos ou evoluções, poderá ser



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

necessário o estabelecimento de um projeto de migração de dados.

3.8. Apurações especiais: Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema.

4. Etapas das demandas

4.1. O desenvolvimento de sistemas de informação, sítios e portais será dividido em etapas, compostas por artefatos definidos nas Ordens de Serviços (OS) a critério da CONTRATANTE. Diversos perfis de trabalho concorrem para a fabricação de um software, criando artefatos que se complementam na composição da solução final. Esses perfis são agrupados nas principais etapas:

4.1.1. Levantamento de requisitos

4.1.1.1. Etapa inicial do projeto que tem como objetivo realizar levantamentos detalhados sobre o que o sistema de informação, sítio e portal deverão fazer. Serão levantados os processos de negócio e os requisitos funcionais e não funcionais, a partir das informações constantes da Ordem de Serviço.

4.1.1.2. Será obtido o consentimento inicial entre os envolvidos, os riscos e estimativas de custos e de duração. Resultará na especificação das características operacionais do sistema ou módulo (função, dados e comportamento). Artefatos de saída:

a) Documento de Definição de Requisitos:

1. Fluxo de Processo de Negócio;
2. Requisitos Funcionais;
3. Requisitos Não-Funcionais;
4. Glossário.

b) Regras de negócio;

c) Protótipo Não Funcional;

d) Modelo Conceitual de Dados;

e) Atas de Reunião;

f) Planilha de Contagem de Ponto de Função;

g) Termo de Entrega da Etapa.

4.2. Análise

4.2.1. Etapa que tem como objetivo entender os requisitos dos clientes e usar esse



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

entendimento para conduzir o desenvolvimento do projeto e da implementação. Artefatos de saída:

- a) Casos de uso;
- b) Regras de apresentação;
- c) Protótipo Não Funcional Navegável;
- d) Modelo Lógico de Dados;
- e) Ata de Reunião;
- f) Termo de Entrega da Etapa;
- g) Diagrama de Casos de Uso;
- h) Diagrama de Transição de Estados;
- i) Diagrama de Atividades.

4.2.2. Projeto

4.2.2.1. Etapa que tem como objetivo elaborar um plano detalhado do projeto, o qual se possa levar adiante para implementação. Artefatos de saída:

- a) Diagrama de Classe do Projeto;
- b) Modelo de Interação (Diagrama de Sequência e de Colaboração);
- c) Documento de Arquitetura;
- d) Protótipo para prova de conceito;
- e) Modelo Físico de Dados;
- f) Ata de Reunião;
- g) Termo de Entrega da Etapa;
- h) Diagrama de Objetos
- i) Diagrama de Componentes
- j) Diagrama de Implantação
- k) Diagrama de Pacotes

4.2.3. Implementação

4.2.3.1. Etapa onde serão concentrados os esforços para a codificação de versões operacionais dos produtos até a versão final a ser implantada no ambiente de produção da CONTRATANTE. Resultarão na geração, implementação e integração dos componentes projetados para o sistema ou módulo. Artefatos de saída:

- a) Códigos-Fonte;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

-
- b) Classes de Testes Unitários;
 - c) Roteiros de Testes Funcionais Automatizados;
 - d) Roteiros de Testes de Desempenho Automatizados;
 - e) Scripts de Carga de Dados;
 - f) Plano de Implantação;
 - g) Help On-line;
 - h) Manual do Usuário;
 - i) Manual técnico;
 - j) Ata de Reunião;
 - k) Termo de Entrega da Etapa.

4.2.4. Teste

4.2.4.1. Teste Integrado

a. Entende-se como Teste Integrado aquele realizado através da navegação de forma progressiva e ordenada pelas telas ou estruturas internas do software onde seus elementos são combinados e testados para avaliação das suas interações;

b. O Teste Integrado poderá ocorrer em ambiente de desenvolvimento e/ou homologação da CONTRATANTE, se for de interesse desta, a fim de verificar o funcionamento da aplicação em ambiente semelhante ao de produção, e assim, antecipando problemas que viriam a ocorrer após a implantação.

4.2.4.2. Testes Automatizados

4.2.4.2.1. Entende-se como testes automatizados aqueles realizados de forma integrada e gerenciados visando mais qualidade, menos tempo e menos custo;

a) Os testes automatizados deverão contemplar os Testes Funcionais e Testes Não-Funcionais;

b) A CONTRATADA deverá entregar junto com os artefatos construídos, toda a documentação contendo as evidências de testes, que servirão de subsídio para as atividades de auditoria do trabalho de teste realizado pela CONTRATADA.

4.2.5. Homologação

4.2.5.1. Etapa onde será enfatizada a qualidade dos produtos, envolvendo rotinas necessárias para identificar e expor não conformidades. Serão verificados todos os requisitos especificados para o sistema ou módulo. Artefatos de saída:

- a) Relatório de Solução de Ocorrências;
- b) Termo de Homologação do Projeto;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

-
- c) Ata de Reunião;
 - d) Termo de Entrega da Etapa.

4.2.6. Implantação

4.2.6.1. Etapa que visa a instalação da versão final dos produtos no ambiente de produção da CONTRATANTE. Artefatos de saída:

- a) Relatório de Implantação;
- b) Manual de Instalação/Operação;
- c) Ata de Reunião;
- d) Termo de Entrega da Etapa.

4.2.7. Transferência de conhecimento

4.2.7.1. Nesta etapa todos os conhecimentos técnicos utilizados para a geração dos produtos serão repassados aos técnicos da CONTRATANTE, conforme solicitado por esta, seja pela conclusão de uma ou mais etapas. A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pela CONTRATANTE deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento das tecnologias utilizadas no desenvolvimento de todos os produtos. Ao final da transferência, todos os analistas da CMTI da CONTRATANTE deverão estar plenamente capacitados e habilitados para assumirem o sistema de informação, sítio e portal. Artefatos de saída:

- a) Relatório de Transferência de Conhecimento;
- b) Ata de Reunião;
- c) Termo de Entrega da Etapa.

4.2.8. Estabilização

1.1.0.0.0.1 4.2.8.1. Etapa onde serão garantidas as manutenções dos produtos em ambiente de produção da CONTRATANTE. Artefatos de saída:

- a) Plano de Manutenção;
- b) Relatório de Solução de Ocorrências;
- c) Ata de Reunião;

d) Termo de Encerramento do Projeto.

4.3. Em cada etapa, poderá haver a necessidade natural de revisão e atualização de alguns artefatos construídos nas etapas anteriores. A CONTRATADA deverá manter, dessa forma, os artefatos compatíveis e coerentes com o produto final gerado.

4.4. A geração de produtos/artefatos poderá ser formalmente dispensada pela CONTRATANTE, a seu critério, quando o tamanho do projeto, a complexidade, a natureza



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

ou outra característica justificar a exceção.

5. Transição e Encerramento do CONTRATO

5.1. Trata-se do Plano de Transição definindo as ações necessárias ao preparo da CONTRATADA para o início efetivo da operação.

5.1.1. O Plano de Transição será entregue pela CONTRATADA até 15 (quinze) dias após a assinatura do CONTRATO, e deverá ser aprovada pela CONTRATANTE. No Plano constará a estratégia e as ações para absorção dos conhecimentos técnicos necessários a respeito das especificidades do ambiente de trabalho e computacional da CONTRATANTE, bem como de suas normas de segurança, procedimentos da Área de Tecnologia, bases de dados e sistemas preexistentes que guardem relação direta ou indireta com os serviços de desenvolvimento a serem demandados à CONTRATADA, e outras informações pertinentes.

5.1.2. As ações definidas no Plano de Transição não poderão implicar em custos adicionais para a CONTRATANTE e deverão estar encerradas no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

5.2. Reunião de Validação das Expectativas

5.2.1. Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação de serviço, deverá ser realizada reunião com o objetivo de verificar se as expectativas do CONTRATO foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

5.2.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor de CONTRATO da CONTRATANTE, Fiscais de CONTRATO, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA.

5.2.3. A reunião realizar-se-á em até 10 (dez) dias úteis antes da data de encerramento da vigência do CONTRATO, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do CONTRATO.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1. Atendimento a normas e padrões

1.1. Os produtos a serem desenvolvidos pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE, deverão:

- a) Atender às normas de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG – instituído pela Portaria no 03/2007 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI; A aferição desse atendimento será feita através da utilização do Avaliador e Simulador de Acessibilidade a sítios – ASES – disponível no sítio www.governoeletronico.gov.br;
- b) Atender aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – e-PING, disponíveis no sítio www.governoeletronico.gov.br;
- c) Atender às recomendações da Cartilha de Usabilidade de sítios e portais do Governo



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Federal, disponível no sítio www.governoeletronico.gov.br;

- d) Atender às normas de segurança definidas ou adotadas pela CONTRATANTE para sistemas informatizados;
- e) Seguir as boas práticas definidas no PMBOK, ITIL e nas normas ABNT e ISO/IEC relacionadas a Tecnologia da Informação;
- f) Ser elaborados, fabricados ou evoluídos de maneira a permitir sua perfeita integração aos sistemas de informação, sítios e portais existentes no ambiente da CONTRATANTE, buscando a eliminação de redundâncias, a integridade das informações e o reuso de objetos, classes e componentes;

2. Qualidade de Software

2.1. Os produtos entregues deverão ainda atender aos seguintes requisitos de qualidade de software definidos na Ordem de Serviço (OS):

- a) Funcionalidade:** desenvolver soluções que atendam às necessidades explícitas e implícitas dos requisitantes com adequação, acurácia e segurança de acesso;
- b) Confiabilidade:** capacidade do produto de software de manter um nível de desempenho e segurança especificados com maturidade, tolerância a falhas e recuperabilidade;
- c) Usabilidade:** desenvolver interface visual simples, intuitiva e voltada para WEB, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de hints nos principais campos das telas e/ou help on-line, e os demais requisitos de acessibilidade, no que couber, previstos no e-Mag; Inteligibilidade, apreensibilidade, operacionalidade, atratividade; ser de fácil entendimento, aprendizagem, uso e controle.
- d) Eficiência:** capacidade do produto de software apresentar desempenho com tempo de resposta aceitável, bem como consumo racional de recursos computacionais;
- e) Manutenibilidade:** Analisabilidade, modificabilidade, estabilidade, testabilidade, baixo acoplamento e alta coesão; códigos-fonte bem estruturados e documentados conforme o padrão de nomenclatura de objetos de banco de dados já adotado pela CONTRATANTE;
- f) Portabilidade:** Adaptabilidade a diferentes plataformas.

3. Arquitetura, tecnologias e padrões técnicos

3.1. Na fabricação dos produtos, a CONTRATADA deverá observar as especificações a seguir indicadas, ou outras a critério da CONTRATANTE:

- a) Desenvolvimento sob os paradigmas:
 - i) orientação a objetos;
 - ii) multicamadas (*API first*);
 - iii) responsivo (*mobile first*);



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

iv) expansão modular desacoplada (*features on plugins / layouts on themes*), em especial, mas não se limitando, às plataformas Wordpress e Moodle;

b) Linguagem de desenvolvimento PHP versão 7.3 ou superior para novos produtos e PHP 5.3 ou superior para novas funcionalidades em produtos já existentes, de acordo com a versão do produto;

c) Frameworks PHP de mercado, com preferência a:

i) Slim Framework v4 ou posterior;

ii) Laravel v7 ou posterior;

iii) Silex v2 (manutenção de produtos legados);

iv) Symfony 4 ou posterior (quando da migração de produtos Silex);

v) Zend Framework versões 1 e 2 (manutenção de produtos legados);

vi) Laminas versão 1.1.1 ou posterior (quando da migração de produtos Zend Framework);

d) Linguagens Flutter 1.12 ou superior e Ionic 4.11 ou superior para desenvolvimento de aplicativos mobile para Android e iOS;

e) Framework Vue.JS versão 2.6 ou posterior para novos produtos e bibliotecas Bootstrap versão 3 ou posterior e jQuery versão 2 ou posterior para manutenção de produtos legados;

f) Framework RichFaces 4.0 ou superior, integrando as tecnologias Ajax e JSF;

g) Desenvolvimento JEE versão 7 ou superior;

h) Padrão JSF 2.2 ou superior;

i) Desenvolvimento ORACLE 12C ou superior , SQL SERVER 2012 ou superior, PostgreSQL 11 ou superior e MySql 5.7 ou superior (*procedures, triggers, consultas SQL, Business Intelligence - BI, administração e programação*);

j) Biblioteca Apache Commons Email e/ou outra baseada na API Swift Mailer ou PHPMailer, para envio de e-mails pelos sistemas;

k) Tecnologia XML-RPC biblioteca para PHP ou superior, Bibliotecas PHP API e classes wrapper para Serviços populares para a implementação de Web-Services;

l) Tecnologia SimpleXML do PHP para manipulação de documentos XML;

m) Utilização dos componentes, classes, objetos e frameworks preexistentes da CONTRATANTE;

n) Utilização dos padrões de implementação PHP e JAVA da CONTRATANTE, quando pertinente;

o) Construção dos componentes da camada de persistência de forma independente dos recursos específicos do banco de dados, garantindo o perfeito funcionamento do sistema de



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

informação, sítio ou portal em caso de mudança posterior do SGBD da CONTRATANTE;

p) Implementação de regras de negócios exclusivamente na camada de negócios da aplicação. Deverá ser evitada a implementação de regras de negócio dentro do banco de dados, exceto quando se tratar de manutenção de software já existente que utilize desta solução;

q) Os componentes de negócio desenvolvidos deverão ser projetados de forma a permitir, quando possível, o reuso em outros sistemas de informação, sítios ou portais, através de APIs (Application Programming Interfaces);

r) Adesão aos requisitos de segurança do MPMA, autenticação de usuário por certificado digital e-CPF e utilização de perfis no controle de acesso às aplicações desenvolvidas. Utilização dos recursos de middleware de autenticação e controle de acesso preexistentes do MPMA, quando por esta indicado;

s) Adesão aos padrões definidos e utilizados pela CONTRATANTE, caso exista, para estrutura de pacotes, nomenclatura de classes, numeração das versões, telas, leiaute web e de dados, e padrões e convenções para código-fonte, na fabricação do sistema de informação, sítio ou portal.

t) O trabalho de desenvolvimento deverá ser executado nas instalações da CONTRATADA e o repositório de desenvolvimento obrigatoriamente tem de estar armazenado nas instalações da CONTRATADA, baseado em GIT (Global Information Tracker);

u) Disponibilização de código fonte versionado de acordo com as homologações, testes e implantações de software realizadas.

v) Os ambientes de teste, homologação e produção deverão ser instalados e configurados pela CONTRATADA utilizando infraestrutura da CONTRATANTE;

w) Utilização de linguagem UML 2.0 ou superior.

x) Utilização da ferramenta Pentaho Data Integration para processos de extração, carga e transformação de dados rotineiros, não contemplados pelas soluções de BI da instituição;

y) QlikSense ou PowerBi, para painéis de Análise Gerencial (*Business Intelligence*), incluído as etapas de extração, carga, transformação e construção de *dashboards*, de acordo com a definição da CONTRATANTE;

4. Compatibilidade com o Ambiente Computacional da CONTRATANTE

4.1. Os sistemas de informação, sítios, APIs, temas e plugins Moodle e Wordpress, Aplicativos Android e iOS e portais desenvolvidos deverão ser compatíveis com as seguintes características:

a) Sistemas Operacionais: Ubuntu 12.04, macOS 10.12 (Sierra), MS Windows 2012 Server, MS Windows XP, MS Windows 7 , MS Windows 8 e versões posteriores desses;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- b) Navegadores: Mozilla Firefox 21.0, Google Chrome 27.0, Safari 12, MS-Internet Explorer 9.0 e versões posteriores;
- c) Bancos de Dados: MySQL 5.7, PostgreSQL 11, Oracle 12c, SQL Server 2008/2012 e versões posteriores desses;
- d) Frameworks elencados no subitem 3.3.1, alínea c;
- e) Servidores *web* Apache 2.4.0 e posterior e NGINX 1.16 e posterior;
- f) iOS 12.4 e posterior;
- g) Android 6.1 (Marshmallow) e posterior;

5. Aspectos Metodológicos

5.1. Para a modelagem UML, a modelagem de dados e o gerenciamento de projetos, a CONTRATADA poderá utilizar outras ferramentas desde que os artefatos finais gerados e entregues sejam compatíveis e integráveis com as ferramentas preferenciais acima elencadas. Entenda-se por “compatíveis e integráveis” os artefatos entregues que não requeiram intervenção manual para ajustes, adequações e/ou configurações por parte dos técnicos da CONTRATANTE, para torná-los acabados e prontos para utilização através das ferramentas preferenciais.

5.2. Sistema para controle de Versões, Modelos e Componentes – para esta função, a CONTRATANTE utiliza o Sistema de Controle de Versão GIT.

5.3. Os manuais do sistema de informação, sítio e portal a serem desenvolvidos ou evoluídos deverão estar de acordo com os padrões de editoração adotados pela CONTRATANTE, caso existam. Os manuais e demais documentos originados nas etapas de construção, deverão ainda ser atualizados permanentemente pela CONTRATADA até o encerramento da Etapa de Estabilização.

5.4. Esclarecimentos adicionais a respeito dos requisitos técnicos dos produtos e dos padrões adotados pela CONTRATANTE poderão ser obtidos mediante consulta da CONTRATADA à CMTI, do MPMA.

6. Comunicação

6.1. Durante a execução contratual ficam estabelecidos os seguintes meios para comunicação entre as partes no período de 10x5 (das 8 as 18 horas, de segunda a sexta-feira):

- a) Telefone: para comunicação de inoperância e abertura de chamados. O número de telefone deverá ser franqueado (tipo 0800) com atendimento na língua portuguesa, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE, e/ou outra forma de contato por voz (via internet, Skype, Voip), desde que não haja custo adicional à CONTRATANTE;
- b) Mensagem eletrônica: para comunicações ágeis entre os envolvidos. Qualquer destas



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

comunicações que tenham reflexo na execução dos serviços ou que representem condutas a serem adotadas pelas partes deverão ser impressos e anexados ao processo correspondente. Todas as mensagens trocadas entre os envolvidos devem ser copiadas para o gestor contratual e para os fiscais designados; e

c) Ofício: demais questionamentos, comunicações ou solicitações formais entre as partes envolvidas deverão ser encaminhadas através de Ofício entre as organizações. O responsável pelo envio de comunicações formais para a CONTRATADA é o gestor do CONTRATO.

7. Treinamento

7.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos, quando solicitado, visando transmitir todos os conhecimentos sobre as ferramentas de administração e funcionamento dos Softwares durante todas as etapas, com vistas à adequação e plena utilização das funcionalidades e potencialidades dos softwares públicos, com os seguintes requisitos:

- a) Especificações: Treinamento com apostilas, apresentações em BrOffice Impress e cd contendo todo o conteúdo do treinamento para todos os instruídos.
- b) Instruídos – Equipe de Desenvolvimento do MPMA.
- c) Carga Horária – Durante todas as etapas de planejamento, desenvolvimento, implantação, testes e a elaboração de documentação.
- d) Data do treinamento - de acordo com a disponibilidade da CONTRATANTE
- e) Horário do treinamento - Horário compreendido entre o horário de expediente (08h30 até 14h30)
- f) Local de execução – Sede da PGJMA, em São Luis – MA.

8. Equipe da CONTRATADA

8.1. Os requisitos obrigatórios para cada um dos papéis exercidos na prestação dos serviços estão descritos a seguir:

I. Gerente de Projetos

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência comprovada em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de software baseada em metodologia de Processo Unificado ou similar;
- c) Experiência comprovada em contagem de pontos de função;
- d) Certificação Project Management Professional (PMP) em vigor emitida pelo Project Management Institute (PMI), ou IBM Certified Solution Designer – IBM Rational Unified



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Process;

II. Analista de Sistemas

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência comprovada em análise de sistemas;
- c) Experiência comprovada em análise e modelagem de dados utilizando linguagem UML;
- d) Experiência comprovada como desenvolvedor nas linguagens PHP e Java (não necessariamente para um mesmo profissional);
- e) Experiência comprovada em contagem de pontos de função;
- f) Experiência comprovada em modelagem de processos de negócio ou O&M;
- g) Certificação Certified UML Professional – OMG de pelo menos 01 (um) técnico;

III. Analista de Dados

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência comprovada na área de administração de dados;
- c) Certificação OCA e OCP ou superior em Oracle Database versão mínima 10g de pelo menos 01 (um) técnico;
- c) Experiência comprovada na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados; criação/manutenção de Stored Procedures, Triggers e rotinas para DTS – Data Transformations Services;
- d) Experiência comprovada em modelagem de dados relacional;
- e) Experiência comprovada em levantamento e exploração de dados de sistemas legados, mapeamento de entidades e atributos, e criação de dicionário de dados;

IV. Projetista

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência comprovada em análise e modelagem de dados;
- c) Experiência comprovada em desenvolvimento em PHP e Java (não necessariamente para um mesmo profissional);
- d) Experiência comprovada em ciclo de produção com PHP e Java (não necessariamente



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

para um mesmo profissional);

- e) Experiência comprovada em projetos com modelos utilizando linguagem UML;
- f) Experiência comprovada na utilização de “Padrões de Projeto” (Padrões GoF: de Criação, Estruturais e Comportamentais);
- g) Experiência comprovada na elaboração de Diagramas de Sequência, Diagramas de Colaboração entre Classes, Diagramas de Distribuição de Componentes e Diagramas de Classes;
- h) Experiência comprovada na utilização do framework ZEND 2;
- i) Experiência comprovada no desenvolvimento de aplicações em produção em servidor de aplicações PHP;
- j) Experiência comprovada em desenvolvimento de serviços WebServices;
- k) Experiência comprovada em metodologias e técnicas de teste (testes de caixa-preta, de caixa-branca, de unidade, de integração, de componente e de sistema);
- l) Pelo menos uma das certificações PHP 5 e/ou ZEND Framework;
- m) Experiência comprovada em metodologias e técnicas de teste (testes de caixa-preta, de caixa-branca, de unidade, de integração, de componente e de sistema);
- n) Certificação Sun Enterprise Architect for Java, de pelo menos 01 (um) técnico;

V. Analista Desenvolvedor

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;
- b) Experiência comprovada em desenvolvimento em PHP;
- c) Experiência comprovada em projetos com utilização de modelos em linguagem UML;
- d) Experiência comprovada em ciclo de produção baseada em PHP;
- e) Experiência comprovada na utilização do framework ZEND;
- f) Experiência comprovada no desenvolvimento de aplicações em produção em PHP;
- g) Experiência comprovada em desenvolvimento de serviços WebServices;
- h) Experiência comprovada em metodologias e técnicas de teste (testes de caixa-preta, de caixa-branca, de unidade, de integração, de componente e de sistema);
- i) Pelo menos uma das certificações PHP 5 e/ou ZEND Framework.
- j) Certificação em JAVA Business Component Developer (SCBCD), ou superior, de pelo menos 01 (um) técnico;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

k) Certificação em JAVA Web Component Developer (SCWCD), ou superior, de pelo menos 01 (um) técnico;

l) Certificação em JAVA Programmer (SCJP) 5.0 ou superior emitido pela SUN de pelo menos 01 (um) técnico;

VI. Analista de Testes

a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;

b) Experiência comprovada em projetos com utilização de modelos em linguagem UML;

c) Ao menos uma das certificações de Testes: Certified Tester Advanced Level in Software Testing (CTAL) ou Test Management Approach (TMap NEXT), emitida por instituição qualificada e autorizada para este fim.

VII. Analista de Métricas

a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;

b) Experiência comprovada em projetos com utilização de modelos em linguagem UML;

c) Certificação Certified Function Points Specialist (CFPS), emitida por instituição qualificada e autorizada para este fim.

VIII. Preposto

a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;

b) Experiência comprovada em projetos de desenvolvimento e gerenciamento de sistemas baseado em métodos reconhecidos pelo mercado;

IX. Analista de BI

a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360hs e seja reconhecido pelo MEC;

b) Experiência comprovada em arquitetura e desenvolvimento de soluções de ETL de dados;

c) Experiência comprovada em desenvolvimento de painéis gerenciais (dashboards) e relatórios;

d) Experiência comprovada em desenvolvimento de soluções de integração de dados com



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Pentaho Data Integration;

e) Experiência comprovada em desenvolvimento em QlikSense ou PowerBi, a depender da tecnologia adotada pela CONTRATADA ao início de cada projeto;

d) Certificação de analista de negócios Qlik Sense, ou superior, de pelo menos 01 (um) técnico;

e) Certificação de arquiteto de dados Qlik Sense, ou superior, de pelo menos 01 (um) técnico;

f) Certificação Microsoft Certified: Data Analyst Associate, ou superior, de pelo menos 01 (um) técnico;

8.2. A experiência exigida nos papéis acima deverá ser comprovada através de documentos (Diplomas, Certificados e Atestados de Capacidade Técnica) que demonstrem a participação do profissional em projetos nos quais a atividade em questão foi executada.

8.3. Apenas os papéis de Preposto, Gerente de Projetos e Especialista em Métricas poderão ser exercidos cumulativamente pelo mesmo profissional, desde que este atenda simultaneamente a todos os requisitos técnicos de cada um dos papéis acumulados, e que tal acúmulo não implique em prejuízo para boa execução do CONTRATO e para os prazos de entrega dos produtos. Para os demais papéis, não será permitida a acumulação em um mesmo profissional.

8.4. Os documentos de comprovação de experiência profissional, certificados técnicos e acadêmicos deverão ser apresentados à CONTRATANTE no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir da assinatura do CONTRATO.

8.5. O vínculo entre o licitante e os profissionais não precisa ser necessariamente celetista, bastando ser uma relação de caráter civil.

8.6. Demais Requisitos dos Serviços e Segurança

a) Todos os profissionais devem ser credenciados junto à CONTRATANTE para que sejam autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como prestar serviços em qualquer dependência da CONTRATANTE;

b) Qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE deve ser identificado pelo uso de placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.;

c) A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

d) Caberá à CONTRATADA comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias à CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

realização dos serviços contratados;

e) Deve ser mantido sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

f) A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do MPMA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

8.7. Capacitação

a) A CONTRATADA deverá manter um programa continuado de transferência do conhecimento para os servidores da área de desenvolvimento da CONTRATANTE durante toda as etapas dos processos, abrangendo todos os conteúdos necessários relativos à correta execução das atividades previstas no Termo de Referência e neste Contrato;

b) O conteúdo do programa continuado de transferência do conhecimento deverá ser fornecido pela CONTRATADA, com exceção do conteúdo relacionado a temas específicos do MPMA que será fornecido pela CONTRATANTE.

8.8. A CONTRATADA deverá fornecer Ferramenta Integrada para Gestão de Ordens de Serviço que:

8.8.1. Permita à CONTRATANTE realizar abertura das Ordens de Serviço por meio de template padrão contendo, minimamente:

a) Verificar os custos associados em cada ordem de serviço;

b) Que a CONTRATANTE crie e personalize seus próprios relatórios e painéis de controle;

c) Que a CONTRATANTE registre ocorrências de erros ou melhorias;

d) Vincular a ocorrência a uma Ordem de Serviço;

e) Anexar uma imagem da tela do erro;

f) Classificar a ocorrência como aberta, em andamento, corrigida, fechada, cancelada ou reaberta;

g) Classificar a severidade da ocorrência entre baixa, média, alta ou urgente;

h) Classificar a ocorrência como solicitação de “melhoria”;

i) Visualizar relatórios por tipo de ocorrência, permitindo a filtragem;

j) Acessar impreterivelmente via Web, por meio de um desktop da CONTRATANTE, utilizando o Mozilla Firefox, Google Chrome ou Microsoft Internet Explorer como browser;

k) Criar contas na sua ferramenta Web, permitindo que a CONTRATANTE faça os acompanhamentos devidos.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA – DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO/FORNECIMENTO DE BENS

1. Modelo de Contratação

1.1. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá da CONTRATANTE uma Ordem de Serviço para a elaboração dos produtos e as etapas desejadas;

1.2. Nesse modelo de contratação, não se caracteriza a subordinação direta e nem pessoalidade visto que:

a) Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros CONTRATOS que porventura a CONTRATADA possua;

b) Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da CONTRATANTE;

c) Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

d) O trabalho de desenvolvimento deverá ser executado nas instalações da CONTRATADA, entretanto, o repositório de desenvolvimento obrigatoriamente tem de estar armazenado nas instalações da CONTRATANTE, devendo utilizar o Sistema de Controle de Versão GIT, na mesma versão utilizada pela CONTRATANTE;

e) o trabalho de especificação de requisitos, homologação e testes deverão ser executadas nas instalações da CONTRATANTE;

f) De acordo com o **subitem 4.4** desta Cláusula, os ambientes de homologação e produção deverão ser instalados e configurados pela CONTRATADA utilizando infraestrutura do MPMA;

g) A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho;

h) A prestação de serviço deverá ser iniciada em até 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do CONTRATO; e

i) A CONTRATADA deverá entregar os produtos requeridos pela CONTRATANTE conforme especificidades, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência e neste Contrato;

2. Metodologia de Trabalho

2.1. No prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá comparecer a uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos; esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços; assinar o Termo de Compromisso de Sigilo; o Plano de Inserção; e, entregar ao gestor do



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

CONTRATO o Termo de Ciência, firmado por seus empregados que potencialmente participarão da execução do CONTRATO ou terão acesso às informações sigilosas da CONTRATANTE.

2.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do CONTRATO da CONTRATANTE, os Fiscais do CONTRATO, Requisitante e Administrativo, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE, o Representante Legal da CONTRATADA e o Preposto da CONTRATADA.

2.3. A reunião realizar-se-á na sede da CONTRATANTE mediante convocação do Gestor do CONTRATO.

2.4. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, mediante Carta de Preposição e o seu modelo e infraestrutura de fabricação de software de acordo tecnologias elencadas no Termo de Referência e neste Contrato, antes do início da execução dos serviços contratados.

2.5. Ao final, deverá ser produzida Ata de Reunião, que consignará todos os assuntos tratados e que deverá ser assinada, na ocasião, por todos os participantes.

2.6. No prazo máximo de 20 (dias) a contar da assinatura do CONTRATO, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, as ferramentas com as características descritas, ou outras a critério da CONTRATANTE, totalmente operacionais, e com os respectivos treinamentos e orientações que se fizerem necessárias à sua operação:

I. Sistema para registro e acompanhamento das Ordens de Serviço

a) Manter todas as informações de cada Ordem de Serviço, descritas no anexo I do Edital (Termo de Referência), além de outras informações pertinentes;

b) Fornecer informações sobre o andamento das demandas;

c) Fornecer funcionalidades para registrar o Nível Mínimo de Serviço – NMSE.

II. Ferramenta de apoio à contagem de pontos de função

a) Registrar PFB contados;

b) Permitir a identificação dos arquivos e interfaces que resultaram na contagem de PFB e a associação com o caso de uso onde foram identificados;

c) Registrar a classificação da complexidade dos elementos identificados na contagem;

III. Sistema para abertura e acompanhamento dos Chamados Técnicos

a) Manter, para cada chamado, informações sobre: identificação do projeto, Ordem de Serviço relacionada, etapa, data e hora de abertura do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, solução adotada para o saneamento, técnicos responsáveis e outras informações pertinentes;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

b) Possibilidade de enviar, por e-mail, informações relativas a abertura, andamento e conclusão de chamados técnicos;

c) Possibilidade de anexar imagens e outros documentos aos chamados técnicos;

d) Fornecer funcionalidades para calcular o Nível Mínimo de Serviço – NMSE.

IV. Sistema para Gestão de Testes

a) Registrar e acompanhar planos e casos de teste;

b) Permitir a correlação entre os planos de testes, os casos de testes, as Ordens de Serviço e os produtos entregues;

c) Execução dos casos de testes;

d) Controle sobre a execução dos testes e relatórios dessa execução, com resultados dos testes;

e) Integração com o Sistema de Gestão de Ocorrências e Defeitos, criando novas ocorrências/defeitos de acordo com os resultados obtidos após execução dos planos/casos de testes;

V. Sistema para Gestão de Ocorrências e Defeitos

a) Registrar os defeitos encontrados nos produtos, com base no conceito de rastreamento de defeitos em software (bug tracking);

b) Registrar as soluções aplicadas para correção dos defeitos;

c) Possibilidade de anexar arquivos às ocorrências;

d) Envio automático de e-mail informando solução de ocorrência para o usuário responsável pela ocorrência;

VI. Características adicionais

a) Permitir acesso através de navegador WEB a partir de estações de trabalho Windows e Linux;

b) Permitir consultas detalhadas e consolidadas às informações neles armazenadas;

c) Permitir a emissão de relatórios operacionais e gerenciais;

d) Possuir indicadores e métricas que permitam aferir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados;

e) Ser integrados, de forma que as informações de um alimentem automaticamente os outros e vice-versa, quando pertinente;

f) Utilizar autenticação por certificação digital compatível com e-CPF;

g) Permitir a definição de perfis de acesso;



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

h) Permitir consulta a logs de acesso;

2.7. Algumas das funcionalidades acima exigidas poderão ser implementadas após o prazo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura do CONTRATO, desde que justificado e com a anuência do Gestor do CONTRATO.

2.8. Os sistemas acima deverão ser ferramentas livres, sem custo de utilização para a CONTRATANTE, ou deverão ter seu código executável e suas licenças de uso cedidas gratuitamente pela CONTRATADA à CONTRATANTE sem prazo de expiração, no intuito de permitir o acesso aos dados históricos, mesmo após o encerramento do CONTRATO.

2.9. As aplicações e os bancos de dados contendo os dados históricos deverão, da mesma forma, ser fornecidos à CONTRATANTE no encerramento do CONTRATO.

3. Etapas e Locais de Execução

3.1. Os serviços serão estruturados em etapas a serem realizadas no local indicados na tabela abaixo:

Etapa	Nome da Etapa	Local da Prestação do Serviço
I	Iniciação	Procuradoria Geral de Justiça
II	Levantamento de Requisitos	Procuradoria Geral de Justiça
III	Análise e Projeto	Procuradoria Geral de Justiça
IV	Codificação	Dependências da CONTRATADA
V	Testes e Homologação	Procuradoria Geral de Justiça
VI	Implantação	Procuradoria Geral de Justiça
VII	Transferência de Conhecimento	Procuradoria Geral de Justiça
VIII	Estabilização	Procuradoria Geral de Justiça

3.2. A Sede da PGJMA, na qual serão executadas as atividades acima descritas está localizada na cidade de São Luís, MA, Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820.

3.3. Os serviços cujo local de execução esteja definido como sendo nas Dependências da CONTRATADA, poderão, eventualmente, ser prestados nas dependências da CONTRATANTE. A CONTRATANTE deverá comunicar a necessidade formalmente à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

3.4. Os serviços prestados nas dependências da CONTRATANTE deverão ser executados



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

sob a supervisão técnica e administrativa da CONTRATADA, através de preposto formalmente designado para tal fim.

3.5. A proposta de preço a ser apresentada pela CONTRATADA deverá prever a possibilidade da transferência do local de execução dos serviços para as dependências da CONTRATANTE.

3.6. Os prazos e custos propostos pela CONTRATADA não sofrerão qualquer modificação decorrente da transferência do local de execução dos serviços para as dependências da CONTRATANTE.

3.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, realizar inspeção técnica nas dependências da CONTRATADA para verificar o andamento dos trabalhos solicitados e analisar conformidades aqui definidas.

3.8. A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares da CONTRATANTE quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da CONTRATANTE.

4. Recursos e Infraestrutura para execução dos serviços

4.1. Será, integralmente, da CONTRATADA o ônus com o estabelecimento das condições para execução das atividades em suas dependências, abrangendo, inclusive, infraestrutura de hardware (equipamentos), software (ferramentas de trabalho), suporte ao uso de sua infraestrutura de hardware e software para seus próprios colaboradores, comunicação de dados (se for necessário, para conexão com o ambiente informatizado da CONTRATANTE) e pessoal (colaboradores da CONTRATADA).

4.2. Será da CONTRATANTE o ônus com o estabelecimento da infraestrutura de hardware (equipamentos) e software (ferramentas de trabalho) para a execução das atividades quando estas forem realizadas em suas dependências, inclusive o suporte ao uso das ferramentas e do ambiente computacional da CONTRATANTE.

4.3. O trabalho de desenvolvimento deverá ser executado nas instalações da CONTRATADA, entretanto, o repositório de desenvolvimento obrigatoriamente tem de estar armazenado nas instalações da CONTRATANTE, devendo utilizar o Sistema de Controle de Versão GIT.

4.4. Os ambientes de homologação e produção deverão ser instalados e configurados pela CONTRATADA utilizando infraestrutura do MPMA.

.5 Etapa preliminar de abertura da ordem de serviço (OS)

5.1 Esta etapa compreende a coleta e análise dos requisitos iniciais a partir do seu principal insumo: o documento inicial de requisito, conforme diretrizes abaixo:



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

5.1.1. O estimador deverá analisar a consistência da documentação dos requisitos para estimar o tamanho do projeto de software;

5.1.2. Com base no tamanho estimado do software, ocorrerá a derivação das estimativas de esforço, prazo (cronograma), custo (orçamento), bem como estimativa de recursos computacionais críticos e dos recursos da equipe a ser alocada;

5.1.3. As estimativas geradas serão documentadas e apresentadas à equipe técnica responsável, juntamente, com suas premissas e suposições, dentre as quais: complexidade do projeto, plataforma de desenvolvimento e tipo de projeto.

5.1.4. No decorrer do processo, as estimativas devem ser acompanhadas conforme o refinamento e as mudanças dos requisitos funcionais ou não funcionais. Se estas mudanças forem significativas, maiores que a evolução de requisitos (*scope creep*) prevista na estimativa inicial, a estimativa de prazo do projeto deverá ser reavaliada. Toda mudança de requisito deve passar por uma análise de impacto e aprovação da equipe técnica da contratante.

5.1.5. O pedido de estimativa não evolui necessariamente para a execução do projeto, ficando a critério da contratante o andamento do mesmo, sem ônus.

5.2 A contratada deverá concluir esta etapa em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de formalização do requisito, sob pena de ser imediatamente notificada em caso de descumprimento

6. Ordem de Serviço – OS

6.1. Todos os serviços demandados pela CONTRATANTE são formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), documento que deve conter, por exemplo, as informações relacionadas no **subitem 8.8**, da Cláusula Sétima, relativo à Ferramenta Integrada para Gestão de Ordens de Serviço.

6.3 O processo de atendimento das ordens de serviço deve ser orientado para o atendimento a múltiplas demandas de natureza e escopo distintos, contemplando tecnologias distintas, visando à geração de produtos de software, conforme os requerimentos documentados dos usuários, da forma mais produtiva e econômica possível.

6.4 A CONTRATADA deve executar o processo de sustentação de sistemas com a identificação proativa e implementação de melhorias relacionadas às funcionalidades e à performance das aplicações, bem como o registro dos erros encontrados para posterior avaliação. Os problemas deverão ser corrigidos com a agilidade necessária, visando à continuidade do trabalho do usuário. Deve contemplar ainda a proposta e implementação de soluções provisórias para problemas de produção, enquanto a solução definitiva é implementada



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

6.5. Encaminhamento e Controle das Solicitações, Entrega, Avaliação e Recebimento.

6.5.1. Fluxo para Desenvolvimento de Novas Funcionalidades ou Manutenção de Alta Complexidade

6.5.1.1. O Líder Técnico de Projeto emite a Ordem de Serviço (OS) definindo, a seu critério, quais etapas serão contempladas, uma vez que haverá demandas que não necessitarão da execução de todas as etapas previstas. A CONTRATADA será remunerada pela entrega de funcionalidades definidas na OS.

6.5.1.2. O Gerente de Projeto avalia a demanda e procede a análise preliminar, interagindo com o Líder Técnico de Projeto para eventuais esclarecimentos sobre a especificação.

6.5.1.3. Em um prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, a CONTRATADA detalha o escopo; define os produtos a serem gerados de acordo com o solicitado na OS, faz a estimativa do número de pontos de função, define as atividades a serem executadas, os responsáveis, os pontos de controle, informa data prevista para início do atendimento, preço e data estimada de término com base na quantidade de pontos de função.

6.5.1.4. A CONTRATANTE avalia a contagem de pontos de função apresentados e os prazos das entregas. Caso verifique alguma inconsistência ou divergência no planejamento, retorna para replanejamento pela CONTRATADA, a qual deverá apresentar novo plano aderente à OS, em um prazo adicional de até 05 (CINCO) dias corridos, a contar da comunicação da reprovação, podendo, neste caso, serem aplicadas penalidades previstas contratualmente.

6.5.1.5. Havendo concordância com o planejamento, a CONTRATANTE autoriza a execução do serviço, registrando-a adequadamente na OS. Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova ordem a ser preenchida indicando que se trata de uma OS adicional, fazendo referência à anterior que originou os serviços.

6.5.1.6. A CONTRATADA executará os serviços e entregará todos os artefatos produzidos referentes a uma etapa, dentro do prazo de entrega estabelecido para a etapa e dos parâmetros de qualidade contratados.

6.5.1.7. A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório da etapa entregue e avaliará os artefatos produzidos, registrando essa avaliação no Sistema para Registro e Acompanhamento das Ordens de Serviço.

6.5.2. Fluxo para Manutenção Simples / Manutenção Evolutiva

6.5.2.1. As demandas categorizadas como manutenção simples/evolutivas serão registradas na ferramenta de cadastro de chamados disponibilizada pela CONTRATADA.

6.5.2.2. As funcionalidades aprovadas serão consolidadas mensalmente e a partir delas será emitida uma Ordem de Serviço.

6.5.2.3. Após o recebimento das funcionalidades finalizadas a CONTRATANTE emitirá o



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Termo de Recebimento Provisório.

6.5.3. Contagem Final, Termo Definitivo e Pagamento

6.5.3.1. Caso a CONTRATANTE encontre não-conformidades ou deficiências nos artefatos entregues, solicitará à CONTRATADA sua correção ou apresentação de justificativas.

6.5.3.2. Na avaliação das justificativas será considerado fato agravante se o ciclo de avaliação dos artefatos da etapa ocorrer mais de uma vez, com consequente retrabalho para a CONTRATANTE e impacto no prazo.

6.5.3.2.1. A CONTRATADA deverá executar os ajustes das não-conformidades registradas pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 30% (trinta por cento) do prazo estabelecido para a execução da respectiva etapa na OS.

6.5.3.3. Após o recebimento definitivo, pela CONTRATANTE, de todas as etapas definidas na OS, a CONTRATADA efetua uma Contagem Final de Pontos de Função Brutos (CFPFB) da OS e submete à aprovação da CONTRATANTE.

6.5.3.3.1. Para Desenvolvimento de novas Funcionalidades e Manutenções de Alta Complexidade: A contagem deverá seguir o roteiro de métricas de software do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática) de forma complementar ao manual do IFPUG

6.5.3.3.2. Para Manutenções Simples e Evolutivas: A contagem deverá seguir o Anexo I - "Roteiro para Manutenções Simples e Evolutiva" do Termo de Referência.

6.5.3.4. Ocorrendo divergência para mais ou para menos da contagem inicial, superior a 10% (dez por cento), essa deverá ser devidamente justificada na OS.

6.5.3.5. A CONTRATANTE avaliará a contagem final e, caso a prove, procederá o aceite definitivo da OS.

6.5.3.6. Caso haja divergência entre as contagens efetuadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE superior a 2%, deverá ocorrer uma análise para identificar os pontos divergentes e estabelecer a contagem final; Caso a divergência seja igual ou inferior a 2%, prevalecerá a menor contagem.

6.5.3.7. As partes interessadas terão o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da verificação da divergência para indicar uma solução conjunta para o impasse.

6.5.3.8. Persistindo a divergência após o prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissional para realizar a revisão das contagens junto ao profissional da CONTRATANTE e um responsável pela contagem que está sendo contestada, sem ônus para a CONTRATANTE. Estes profissionais terão o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado em razão do tamanho do serviço, para indicar uma solução conjunta para o impasse. Permanecendo o impasse, prevalecerá a contagem da CONTRATANTE.



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

6.5.3.9. Para os casos em que não há o terceiro mediador, prevalecerá a contagem da CONTRATANTE.

6.5.3.10. A contagem final poderá implicar no pagamento ou compensação de eventuais diferenças referentes a etapas pagas anteriormente.

6.5.3.11. A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da etapa e autorizará a CONTRATADA a emitir as Notas Fiscais para encaminhamento ao Fiscal Administrativo para o respectivo pagamento, depois de entregues pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE todos os artefatos referentes a uma etapa, relacionados na OS, inclusive os testes de integração, quando couber.

7. Garantia das entregas realizadas

7.1. A CONTRATADA responderá pela reparação dos eventuais defeitos relativos aos artefatos e produtos entregues, identificados durante toda vigência contratual após o recebimento da etapa de Implantação, comprometendo-se a efetuar de imediato as necessárias manutenções corretivas, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, ainda que a conclusão do serviço extrapole a Vigência do CONTRATO, período este limitado a 180 (cento e oitenta) dias úteis após o término da vigência contratual.

7.2 As glosas decorrentes de demandas em garantia abertas no período supracitado de 180 (cento e oitenta) dias subsequentes ao término do contrato poderão ser aplicadas às faturas ainda não liquidadas ou da caução apresentada como garantia pela CONTRATADA (art. 56 da lei nº 8.666/93).

7.3. Em casos de emergência a CONTRATANTE poderá efetuar correções nos produtos, sem prejuízo de sua Garantia, desde que sejam estritamente necessárias para assegurar o seu pleno funcionamento. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à CONTRATADA até o quinto dia útil após a alteração.

7.4. A CONTRATANTE deverá manter cópias de segurança do produto original para eventual análise posterior.

7.5. A Etapa de Estabilização somente será concluída após o encerramento do Prazo de Garantia e após a solução de todas as eventuais pendências de correção do sistema.

8. Chamados Técnicos

8.1. Durante as etapas de Homologação e Estabilização, as não conformidades encontradas serão registradas na ferramenta definida.

8.2. Em caso de indisponibilidade da ferramenta, os chamados serão enviados por e-mail (ou outra forma de comunicação eletrônica) ao Gerente de Projetos da CONTRATADA, ou pessoa designada por este, sem prejuízo à apuração dos indicadores.

8.3. Os Chamados Técnicos de Correção visam recolocar o sistema de informação, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

apresentados.

8.4. Deverão ser atendidos de segunda-feira a sexta-feira, em horário de 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, ou aos sábados de 8 (oito) às 14 (quatorze) horas, por profissionais especializados.

8.5. O atendimento aos chamados técnicos deverá ser feito nas dependências da CONTRATANTE sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnicos especializados.

8.6. Cada chamado técnico aberto será avaliado individualmente pela equipe técnica da CONTRATANTE.

8.7. Serão considerados, no mínimo, os seguintes critérios para efeito de avaliação do serviço prestado:

- a) Disponibilidade conforme períodos e horários exigidos;
- b) Agilidade, cortesia e presteza no atendimento dos chamados técnicos;
- c) Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
- d) Eficiência no desenvolvimento dos requisitos adaptativos, perfectivos e evolutivos solicitados pela CONTRATANTE;
- e) Atendimento às demais exigências contratuais.

8.8. O chamado técnico será considerado fechado após atendimento e apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos conforme severidade do chamado aberto.

8.9. Para que ocorra o fechamento dos chamados, a CONTRATADA deverá fornecer, em detalhes e por escrito, as informações técnicas acerca da solução do problema detectado.

8.10. A Transferência de Conhecimento deverá ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis após a etapa de Implantação de cada produto.

9. Transferência de conhecimento

9.1. Haverá a necessidade de repasse dos conhecimentos utilizados para o desenvolvimento e manutenção dos produtos entregues à CONTRATANTE pela CONTRATADA.

9.2. A CONTRATADA deverá repassar os conhecimentos relacionados com as técnicas empregadas na fabricação do sistema de informação, sítio ou portal, bem como nas manutenções efetuadas.

9.3. Entende-se por repasse de conhecimento todas as explicações técnicas detalhadas para a demonstração aos técnicos da CONTRATANTE das formas, funcionalidades, requisitos, classes, configurações, dependências e outros elementos ou características dos



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

produtos, necessários à posterior manutenção destes.

9.4. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Transferência de Conhecimento (RTC), onde deverão estar descritas todas as atividades realizadas, participantes e outras informações pertinentes.

CLÁUSULA NONA – DAS FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

1. A metodologia de trabalho aplicada durante a execução do CONTRATO será a seguinte:

1.1. Toda solicitação do CONTRATANTE para CONTRATADA será por meio de ordens de serviço formais encaminhadas pelo gestor do CONTRATO ao responsável da CONTRATADA. Incluem-se nesta definição as ordens iniciais para efetivação dos serviços contratados;

1.2. Os funcionários da CONTRATADA, para entrega dos serviços e para o treinamento que necessitarem de acesso às dependências da CONTRATANTE, deverão estar identificados através de crachás e terão sua entrada franqueada apenas através de agendamento prévio;

1.3. Qualquer dificuldade encontrada para execução das atividades deverá ser prontamente relatada ao gestor do CONTRATO que se encarregará das medidas cabíveis;

1.4. Ao final da atividade, os fiscais do CONTRATO atestarão a conclusão em formulário próprio, consignando os registros necessários e anexando ao processo; e

1.5. Caso tal atividade esteja relacionada com algum pagamento à CONTRATADA, a conclusão da ordem de serviço é fundamental para encaminhamento da fatura correspondente ao setor responsável.

2. Prazos:

2.1. O prazo máximo de início dos serviços será de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

2.2. O tempo utilizado pela CONTRATADA até o prazo limite acima citado, será considerado como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e na qualificação das equipes de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

2.3. Os serviços serão executados de acordo com os prazos estabelecidos a seguir:

2.3.1 Prazo máximo de desenvolvimento de projetos menores que 100 PF com início imediato

Tamanho do Projeto em PF	Prazo máximo em dias corridos	
Até 10 PF	10 dias	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

De 11 PF a 20 PF	20 dias	
De 21 PF a 30 PF	30 dias	
De 31 PF a 40 PF	40 dias	
De 41 PF a 50 PF	50 dias	
De 51 PF a 60 PF	60 dias	
De 61 PF a 70 PF	70 dias	
De 71 PF a 85 PF	88 dias	
De 86 PF a 99 PF	104 dias	

Tamanho do Serviço em Pontos de Função Brutos (até x PFB)	Prazo Máximo de Início (a partir da aprovação da OS)	Prazo Máximo de Conclusão (em dias corridos, do início)
50	Imediato	75 dias
100	Imediato	110 dias
200	7 dias	184 dias
300	7 dias	211 dias
400	7 dias	233 dias
500	15 dias	252 dias
600	15 dias	268 dias
700	15 dias	282 dias
800	15 dias	295 dias
900	15 dias	307 dias
1000	15 dias	319 dias
Acima de 1000	A ser definido pelas partes	

2.4. Para Ordens de Serviço com tamanho superior a 99 Pontos de Função, o prazo máximo para o encerramento deverá seguir o método de cálculo a seguir:

$$\text{em que } TM = TD^{0,34}$$

TD é o tamanho da demanda em pontos de função e TM é o tempo máximo em meses.



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

2.5. O prazo calculado considera todas as fases do ciclo de vida de desenvolvimento (contidas na MDS), desde a fase de requisitos até a implantação.

2.6. Os prazos serão contados a partir do momento em que a Ordem de Serviço for entregue ao Preposto da CONTRATADA.

2.7. Prazos para a execução de OS de Novos Sistemas e de Manutenções (exceto corretivas)

2.8. O prazo de início para execução dos serviços de desenvolvimento de novos sistemas e de manutenções (exceto corretivas) constará na Ordem de Serviço.

2.9. Os serviços realizados deverão contemplar o tempo hábil para execução de todas as fases de desenvolvimento com os prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço, respeitando os prazos máximos da tabela do item 2.3 acima.

2.10. Prazos para a execução de Manutenção Corretiva:

2.10.1. O atendimento aos Chamados Técnicos para Manutenção Corretiva deverá seguir os prazos estabelecidos na Tabela de Prazos de Atendimento (TPA) apresentados a seguir, contabilizados a partir da abertura do chamado, conforme registro no sistema:

2.10.1.1. CRÍTICO – Incidente que afete a disponibilidade do sistema de informação, sítio ou portal e/ou comprometimento grave de funcionalidade, ou de dados ou de ambiente.

2.10.1.2. SEVERO – Incidente que não afeta a disponibilidade do sistema de informação, sítio ou portal, porém apresenta problemas que comprometem funcionalidade, de dados ou de ambiente.

2.10.1.3. MODERADO – Incidente do sistema de informação, sítio ou portal com pequeno ou nenhum comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente.

Severidade da Ocorrência	Prazo Máximo de Conclusão
Crítico	8 horas
Severo	24 horas
Moderado	72 horas

2.10.2. Será considerado para efeito de prazo, o tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE, no sistema de controle dos chamados técnicos, e a efetiva solução do incidente, extinguindo a causa do comportamento inadequado do sistema de informação, sítio ou portal.

2.10.3. Os prazos em questão serão considerados encerrados apenas se houver o aceite da solução pela equipe técnica da CONTRATANTE. Não ocorrendo o aceite, a solução



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo;

2.10.4. A correção dos erros e desconformidades do sistema de informação, sítio ou portal compreenderá as atividades de diagnóstico, análise e implantação de nova versão corrigida, se for o caso;

2.10.5. Todas as decisões e entendimentos que impliquem em modificações das Ordens de Serviço, bem como dos produtos entregues, deverão ser prévia e formalmente autorizados pelo Gestor do CONTRATO com a emissão de OS adicional ou aditamento da OS original, conforme o caso;

2.10.6. Caso seja excedido o prazo de atendimento de um chamado, esse será considerado não atendido dentro do prazo e iniciar-se-á nova contagem de prazo correspondente à severidade do chamado. Cada novo descumprimento de prazo no mesmo chamado será contabilizado como um chamado não atendido dentro do prazo e considerado no Indicador Número 2 do Nível Mínimo de Serviço Exigido;

2.10.7. A cada apuração do Indicador de Descumprimento de Prazos, havendo prazos descumpridos, o Gestor do CONTRATO emitirá notificação à CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento da notificação, para apresentar as justificativas para o atraso verificado;

2.10.8. Caso não haja manifestação dentro desse prazo, ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, serão aplicadas as penalidades previstas no Termo de Referência e neste Contrato;

2.10.9. Deverão ser definidos pela CONTRATADA, nas OS, os prazos para a conclusão e entrega dos produtos, os quais deverão ser avaliados pela CONTRATANTE, respeitando as condições e etapas estabelecidas no Anexo do Edital e nas próprias OS;

2.10.10. Os eventuais atrasos que não ocorrerem por culpa da CONTRATADA não serão considerados para efeito de contagem de prazos e cálculo dos indicadores definidos no Nível de Serviço;

2.10.11. Caso a CONTRATANTE demande, em um único momento, duas ou mais OS, a CONTRATADA deverá entregar os produtos na medida em que forem sendo construídos ou de acordo com as prioridades estabelecidas pela CONTRATANTE;

2.10.12. As datas para a Homologação e Implantação de cada produto deverão ser definidas pela CONTRATANTE;

2.10.13. O prazo utilizado pela CONTRATANTE para a etapa de Homologação dos produtos será de no máximo 30% (trinta por cento) do prazo para execução da OS, respeitando-se o período mínimo de 5 (cinco) dias úteis;

2.10.14. O prazo utilizado pela CONTRATANTE para a avaliação e aceite dos artefatos das demais etapas será de no máximo 30% (trinta por cento) do prazo para execução da etapa,



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

respeitando-se o período mínimo de 5 (cinco) dias úteis;

3. Aceite, Alteração e Cancelamento

3.1. Aceite

3.1.1. Serão avaliados por meio do **relatório de desempenho** os serviços prestados pela CONTRATADA para aceite e pagamento. Todos os serviços serão avaliados quanto ao pleno atendimento aos Níveis de Serviço, estabelecidos no Termo de Referência e neste Contrato;

3.1.2. A CMTI do MPMA ou a Unidade Responsável pelo Sistema emitirão Termo de Aceitação do Serviço após os testes e inspeção dos artefatos e produtos entregues. A inspeção poderá gerar a recusa de artefatos e produtos entregues por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela CMTI.

3.2. Alteração

3.2.1. A alteração de algum serviço será realizada caso o problema a ser solucionado não seja resolvido. Neste sentido, os serviços não poderão ser finalizados e as contagens para níveis de serviço não recomeçarão. Serão registradas as alterações e encaminhadas à empresa para execução.

3.3. Cancelamento

3.3.1. O cancelamento de algum serviço será realizado ou pelo gestor do CONTRATO ou pelos demandantes do serviço. Os técnicos da CONTRATANTE não poderão cancelar atendimentos ou demandas de serviços sem a expressa autorização do gestor do CONTRATO ou fiscal técnico.

4. Entrega

4.1. O efetivo pagamento das faturas está condicionado à emissão formal dos termos de aceite definitivo.

5. Recebimento

5.1. Recebimento provisório: será emitido por servidor da CONTRATANTE (fiscal técnico) devidamente identificado e deverão constar data e hora do recebimento dos serviços, mediante conclusão da Ordem de Serviço. O recebimento provisório será realizado mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, em até 30 (trinta) dias após a execução e entrega da Ordem de Serviço por parte da CONTRATADA. Fazem parte do recebimento provisório as etapas de realização de testes, verificação de conformidades do produto apresentado e homologação. A realização de eventuais correções, caso necessário, deverá ser realizada pela CONTRATADA dentro do prazo de recebimento provisório.

Recebimento definitivo: Será emitido pela equipe de fiscalização contratual (fiscal técnico, fiscal requisitante e gestor do CONTRATO), após verificados a efetiva conclusão e atendimento de todos requisitos técnicos necessários, contidos na ordem de serviço. O



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

recebimento definitivo será realizado mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação e análise que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 69 da Lei n.º 8.666/93, em até 05 (cinco) dias, contados a partir do recebimento provisório, após a realização de testes, da verificação de conformidade do produto apresentado conforme solicitado e homologado.

6. Treinamento

6.1. Deverá ser realizado, conforme solicitado pela CONTRATANTE, no horário de expediente, das 08h30 às 14h30 na Sede da PGJMA, em São Luis, MA.

7. Forma de execução

7.1. A partir da emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deve apresentar o cronograma de entrega.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

1. Níveis mínimos de serviços exigidos – NMSE

1.1. Visão Geral

1.1.1. Visando avaliar a qualidade e prazos dos serviços prestados ao CONTRATANTE pela CONTRATADA, será estabelecida uma política de Nível Mínimo de Serviços (NMSEs) e respectivos indicadores, que contemple as expectativas do CONTRATANTE em relação aos serviços contratados.

1.1.2. Os NMSEs têm por objetivo estabelecer de forma objetiva os limiares de qualidade e desempenho aceitáveis dos produtos e serviços recebidos pelo CONTRATANTE.

1.1.3. Esta política, incluindo seus indicadores, constará no CONTRATO assinado entre as partes, de acordo com a política do CONTRATANTE, com o intuito de manter uma perfeita aderência destes indicadores ao escopo e objetivos da prestação dos serviços e às expectativas do CONTRATANTE.

1.2. Os NMSEs não poderão ser ajustados durante a vigência contratual.

Regras de aplicação dos NMSEs

1.2.1. O Fator de Nível de Serviço aplicado por Ordem de Serviço será limitado a 0,2, ou seja, dedução máxima de 20% do valor bruto da Ordem de Serviço, ainda que o somatório dos Fatores de Nível de Serviço aplicáveis exceda este valor de acordo com a fórmula constante no subitem 1.3 - “Aplicação do NMSE”, desta Cláusula.

1.2.2. A aplicação do Fator de Nível de Serviço não exclui a aplicação das multas e sanções previstas na Cláusula Décima Sétima - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

1.2.3. Para fins de cálculo dos indicadores em dias, serão excluídos da contagem o primeiro dia útil de atraso, sábados, domingos e feriados.



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

1.2.4. Para fins de cálculo dos indicadores de nível de serviço, serão excluídos da contagem de dias úteis: sábados, domingos e feriados. Para horas úteis, será considerado o intervalo das 08h00 às 15h00.

1.2.5. Quando o NMSE for classificado como “inaceitável”, a CONTRATADA deverá submeter justificativa ao CONTRATANTE.

1.2.6. A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para submeter sua justificativa ao CONTRATANTE.

1.2.7. O CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para avaliar a justificativa da CONTRATADA.

1.2.8. Ocorrência de Não-Conformidade será dada por escrito e arquivada nos autos do Histórico de Gerenciamento do CONTRATO gerenciado pelo CONTRATANTE.

1.2.9. Os valores apurados nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos serão descontados das faturas a serem pagas, quando não aplicados à respectiva OS.

1.2.10. Do resultado obtido serão descontados ajustes, glosas e multas determinando-se o valor a ser pago para OS.

1.3. Aplicação do NMSE:

$$\text{Vlr Final OS} = \text{Vlr Bruto OS} \times (1 - \sum \text{FDNS})$$

Legenda:

- Valor Final OS = Valor Bruto da OS descontado o fator de NMSE.
- Valor Bruto OS = Valor estimado da OS
- FDNS = Somatório dos fatores de ajuste aplicáveis à OS a partir das fórmulas descritas.

1.3.1. Tabela de Nível Mínimo de Serviço para Prazo de Entrega de Ordem de Serviço – NMSEOS

Indicador Nº 1	Atraso na Entrega
Descrição do indicador	Mede os atrasos ocorridos nas entregas de produtos e artefatos acordados nas Ordens de Serviço.
Aplicabilidade	Este indicador aplica-se a todos os itens contratados por este documento, exceto para manutenções corretivas emergenciais.
Aferição	A cada entrega prevista em Ordem de Serviço.
Fórmula de Cálculo	$NMSEOS = \frac{PEE - PPE}{PPE} \times 100$



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

	Onde: NMSEOS = Percentual de atraso da Ordem de Serviços PEE= Prazo Efetivo de Entrega PPE= Prazo Planejado de Entrega da Ordem de Serviço	
Nível Mínimo de Serviço Exigido	NMSEOS Desejável = 0% (zero por cento) NMSEOS Aceitável = até 5% (cinco por cento) NMSEOS Inaceitável = acima de 5% (cinco por cento)	
Deduções	NMSEOS (Percentual de atraso)	FDNSOS (Fator de dedução)
	Acima de 5 até 10%	0,02
	Acima de 10 até 20%	0,05
	Acima de 20 até 30%	0,1
	Acima de 30 até 40%	0,15
	Acima de 40%	0,2

1.3.2. Tabela de Nível Mínimo de Serviço para Manutenção Corretiva – NMSEManutençãocorretivaEmergencial.

Indicador N°	Prazo Correção Manutenção Corretiva - NMSEManutenção corretivaEmergencial	
2		
Descrição do indicador	Mede os prazos para correção de erros das aplicações corporativas em ambiente de produção.	
Aplicabilidade	Manutenções corretivas emergenciais (não programadas) relacionadas com as aplicações desenvolvidas e implantadas no ambiente de produção.	
Aferição	Para fins de cálculo de horas de atraso, serão aplicados os prazos da Tabela do item 2.10.1 (Cláusula Nona) de Prazo de Atendimento.	
Fórmula de Cálculo	NMSEManutençãocorretivaEmergencial = Horas de atraso.	
Nível Mínimo de Serviço Exigido	NMSEManutençãocorretivaEmergencial Desejável = 0 (zero) NMSEManutençãocorretivaEmergencialInaceitável = acima de 1 hora	
Deduções	NMSEManutenção corretivaEmergencial	FDNSOS (Fator de dedução)



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

	Atraso na resolução de erro de nível crítico	0,10 por hora de atraso
	Atraso na resolução de erro de nível severo	0,05 por hora de atraso
	Atraso na resolução de erro de nível moderado	0,02 por hora de atraso

1.3.3. Tabela de Nível Mínimo de Serviço para projetos de Desenvolvimento de Software – NMSEProjeto

Indicador N° 3	Erros em Projetos de Desenvolvimento de Software
Descrição do indicador	Indica o percentual de defeitos em um Projeto de Desenvolvimento Software.
Aplicabilidade	Em desenvolvimento de novos sistemas. Em projetos de manutenção maiores que 10 (dez) pontos de função
Aferição	Durante a homologação das entregas de uma Ordem de Serviço o número de defeitos de software será determinado a partir de normas de qualidade da CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	$NMSEProjeto = \frac{\sum PFerrx 100}{PFtotal}$ <p>Onde:</p> <p>NMSEProjeto = percentual de erro de homologação na entrega de uma ordem de serviço.</p> <p>PFerr = Quantidade de pontos de função da funcionalidade que apresentou erro.</p> <p>PFtotal = Quantidade total de Pontos de Função da Ordem de Serviço</p>
Nível Mínimo de Serviço Exigido	NMSEProjeto Desejável = 0% (zero por cento) NMSEProjeto Aceitável = até 5% (cinco por cento) NMSEProjeto Inaceitável = acima de 5% (cinco por cento)



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Deduções	NMSEProjeto (Percentual de erros por ponto de função)	FDNSOS (Fator de dedução)
	Acima de 5 até 10%	0,02
	Acima de 10 até 20%	0,05
	Acima de 20 até 30%	0,1
	Acima de 30 até 40%	0,15
	Acima de 40%	0,2

1.3.4. Tabela de Nível Mínimo de Serviço para Manutenção – NMSEManutenção

Indicador Nº 4	Erros por Manutenção	
Descrição do indicador	Indica o número de erros aceitável para manutenções adaptativa e perfectiva de tamanho funcional de até 10 (dez) pontos de função, sendo aplicado tanto para aplicações classificadas como críticas e não críticas durante a homologação.	
Aplicabilidade	Em projetos menores que 10 (dez) pontos de função.	
Aferição	Durante a homologação das entregas de uma Ordem de Serviço.	
Fórmula de Cálculo		
Nível Mínimo de Serviço Exigido	NMSEManutenção Desejável = 0 (zero) NMSEManutenção Aceitável = até 2 (dois) erros NMSEManutenção Inaceitável = acima de 2 (dois) erros	
Deduções	NMSEManutenção (Quantidade de erros por entrega)	FDNSOS (Fator de dedução por entrega)
	Acima de 2 até 5	0,05
	Acima de 5 até 7	0,1
	Acima de 7	0,2

1.3.5. Tabela de Nível Mínimo de Serviço para Treinamento – NMSETreinamento

Indicador Nº 5	NMSE para treinamento - NMSETreinamento	
Descrição do indicador	Mede o grau de satisfação dos alunos (usuários e servidores) com o treinamento recebido.	
Aplicabilidade	Em treinamento referenciado neste termo.	
Fórmula de Cálculo	Em que: • NMSETreinamento = Percentual de aprovação do curso pelos	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

	alunos; <ul style="list-style-type: none">• Número de Avaliações Positivas = número de alunos da turma que classificaram o curso como “3=Bom”, “4=Muito Bom” ou “5=Excelente”• Total de Avaliações: total de alunos que responderam à avaliação do Curso.	
Nível Mínimo de Serviço Exigido	NMSETreinamento Desejável = 100% (cem por cento) NMSETreinamento Aceitável = até 70% (setenta por cento) NMSETreinamento Inaceitável = abaixo de 70 (setenta por cento)	
Deduções	NMSETreinamento (Percentual de aprovação do treinamento)	FDNSOS (Fator de dedução)
	Abaixo de 70% até 60%	0,05
	Abaixo de 60% até 50%	0,1
	Abaixo de 50%	CONTRATADA é obrigada a repetir o treinamento sem ônus para o CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

1. A CONTRATADA garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a, imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

2. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referente a um serviço contratado, sejam alterados pelo CONTRATANTE ou por empresa por ele designada, a garantia cessará apenas para estes produtos, e apenas quando relacionada aos artefatos atingidos pela modificação.

3. Para o desempenho das atividades de garantia, a CONTRATADA estará sujeita aos mesmos níveis mínimos de serviço previstos no Termo de Referência, bem como aos demais termos contratuais, mantida a condição que os artefatos sob garantia não tenham sido alterados desde sua disponibilização.

4. Caberá a CONTRATADA, durante toda a vigência do CONTRATO, e por 180 (cento e oitenta) dias úteis após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

especificações feitas pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

2. A obrigação de sigilo será formalizada, na Reunião Inicial, através da assinatura do Termo de Compromisso de Sigilo (Anexo II do Termo de Referência) e da entrega, pela CONTRATADA, do Termo de Ciência (Anexo III do TR), no qual os seus empregados declaram conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

3. Deverão ser elaborados e assinados novos Termos de Ciência quando da participação de novos empregados da CONTRATADA na execução do CONTRATO.

4. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei no. 9.609, de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é a única proprietária dos produtos entregues pela CONTRATADA.

5. A CONTRATADA e os profissionais por ela alocados na execução dos serviços transferem à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual, direito patrimonial e autoral sobre todos os artefatos, procedimentos, roteiros de atendimento, documentos, modelos, páginas web, códigos-fonte e elementos de informação produzidos no âmbito do CONTRATO.

6. Todos os produtos e artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues à CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua utilização, bem como a cessão dos produtos a terceiros, no todo ou em parte, de forma onerosa ou gratuita, ou a sua comercialização sob qualquer forma.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A **CONTRATADA** prestará **garantia** no prazo máximo de até 10 (dez) dias, contados da devida notificação feita pelo MPMA (MPMA) CONTRATANTE, em percentual equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO, podendo optar por qualquer das modalidades previstas no artigo 56 da Lei nº 8.666/93, a saber:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

2. A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor de cada CONTRATO por dia de



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

3. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual de cada CONTRATO a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

4. Em se tratando de Fiança Bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 da Lei nº 10.406, de 10.01.2002, que instituiu o Código Civil Brasileiro.

5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do CONTRATO;

6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

6.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

6.2. prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO;

6.3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

6.4. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.

7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, com correção monetária.

8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

9. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

a) caso fortuito ou força maior;

b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

c) descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

10. Cabe à própria CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CONTRATANTE.

11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

previstas neste item.

12. Será considerada extinta a garantia:

12.1. com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do CONTRATO;

12.2. no término da vigência do CONTRATO, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

13. A perda da garantia em favor do MPMA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS ENCARGOS DA CONTRATANTE

1. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas;

2. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar suas tarefas dentro das normas e condições contratuais;

3. Receber os serviços entregues pela CONTRATADA que estejam em conformidade com o CONTRATO;

4. Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço entregue fora das especificações constantes no CONTRATO;

5. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do CONTRATO, em especial, aplicação de sanções e alterações do CONTRATO;

6. Comunicar à CONTRATADA eventuais irregularidades observadas na execução dos serviços e/ou nos produtos entregues, para adoção das providências saneadoras;

7. Aplicar as penalidades previstas contratualmente no caso do não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

8. Atestar na Nota Fiscal/Fatura a efetiva entrega dos serviços;

9. Efetuar o pagamento na forma e no prazo convencionado no CONTRATO;

10. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o presente processo de contratação, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas;

11. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços;

12. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços e execução do CONTRATO por meio



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

de servidor ou comissão a ser designado como Fiscal do CONTRATO, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não devem ser interrompidos, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis assegurados à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

13. Comunicar à CONTRATADA as eventuais irregularidades observadas na execução dos serviços e/ou produtos entregues para adoção das providências saneadoras;

14. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham ser solicitados pelo consultor designado pela CONTRATADA;

15. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências que receberão as instalações do serviço contratado, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado;

16. Controlar as ligações realizadas e documentar as ocorrências havidas;

17. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Fiscal do CONTRATO, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e Resolução 102/2013 CNMP e posteriores alterações;

18. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO, de acordo com as condições contratuais;

19. Aplicar as sanções previstas no caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela empresa;

20. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO; e

21. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS ENCARGOS DA CONTRATADA

1. Fornecer produtos conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste CONTRATO, no Termo de Referência, Anexos e Ordens de Serviço;

2. Adaptar-se a mudanças, quando da evolução da arquitetura, dos aspectos metodológicos e da estrutura da CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados e sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE. Para isso deverá implementar em seu ambiente as evoluções tecnológicas necessárias para a execução plena dos serviços contratados;

3. Dimensionar, por etapas, o esforço dos serviços necessários para a fabricação dos produtos, não cabendo, posteriormente, acréscimos nos preços contratados por conta de eventuais desconhecimentos das condições previstas no CONTRATO, no Termo de Referência e seus Anexos;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

4. Recrutar e selecionar profissionais especializados com conhecimento e experiência nas diversas áreas de tecnologia da informação inerentes ao objeto de cada Ordem de Serviço emitida. A CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar a qualquer momento as comprovações que se fizerem necessárias para verificação da especialização e experiência dos profissionais alocados;
5. Capacitar, às suas expensas, os profissionais utilizados na prestação dos serviços nas competências necessárias ao atendimento dos serviços contratados;
6. Substituir, sempre que exigido pelo Gestor do CONTRATO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço, sob pena de aplicação das sanções previstas contratualmente;
7. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do CONTRATO, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;
8. Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho na CONTRATANTE, com trajes em bom estado de conservação e portando crachá de identificação da CONTRATADA, arcando com o ônus de sua confecção;
9. Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE referente a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades;
11. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas neste CONTRATO, no Termo de Referência e seus Anexos;
12. Comunicar formal e imediatamente ao Gestor do CONTRATO, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;
13. Arcar com os salários e todos os encargos sociais trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do serviço contratado, bem como custos relativos ao deslocamento e estadia de seus profissionais, caso existam, inclusive nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário. Assumir a responsabilidade por todos os previstos na legislação social e



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

14. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e as regras de negócios, devendo orientar seus profissionais nesse sentido. A quebra de sigilo caracteriza, ademais, a inexecução total do CONTRATO, com as consequências previstas no tópico “Sanções Aplicáveis”;

15. Garantir a qualidade dos produtos e assegurar que esses sejam eficientes quanto ao desempenho e consumo de recursos computacionais, de acordo com os requisitos definidos para os produtos;

16. Garantir a operação dos sistemas sob sua sustentação, evitando paralisações não planejadas e garantindo a entrega das operações agendadas do sistema em conformidade com suas especificações e com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

17. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução das atividades previstas, principalmente nos casos de atualizações recentes no que diz respeito a melhorias e novas funcionalidades.

17.1. A ignorância da CONTRATADA sobre os vícios de qualidade por inadequação e/ou desconformidade de comportamento dos sistemas não a exime de responsabilidade.

18. Regularizar as falhas ou o funcionamento irregular observados nos serviços objeto do presente termo, sem quaisquer ônus e quando notificada pela CONTRATANTE, sob pena de ser declarada inidônea e de sofrer penalidades;

19. Observar, no que couber, o Código Civil Brasileiro, Normas Técnicas, as Leis e os regulamentos pertinentes;

20. Reparar, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os artefatos elaborados durante o processo de desenvolvimento, bem como os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução;

21. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;

22. Cumprir as normas regulamentadoras da Medicina e Segurança do Trabalho;

23. Manter-se, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

24. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do CONTRATO, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
25. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações assumidas sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;
26. Registrar todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
27. Atender prontamente as orientações e exigências, do Gestor do CONTRATO, inerentes à execução do objeto do CONTRATO;
28. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto da presente licitação, até 25 % (vinte e cinco por cento);
29. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a CONTRATANTE, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientar a equipe, bem como comparecer ao MPMA sempre que convocado;
30. Não utilizar, na execução dos serviços, mão de obra de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE nos termos do artigo 7º do Decreto no 7.203, de 2010;
31. Responder pela reparação dos eventuais defeitos relativos aos artefatos e produtos entregues, identificados até 180 (cento e oitenta) dias úteis após o recebimento da etapa de Implantação, comprometendo-se a efetuar de imediato as necessárias manutenções corretivas, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, ainda que a conclusão do serviço extrapole a vigência deste CONTRATO;
32. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes venham porventura ocasionar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços, autorizando a CONTRATANTE a abater o valor correspondente dos pagamentos devidos;
33. Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto do Termo de Referência e deste Contrato;
34. Manter, durante a execução do CONTRATO, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
35. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;
36. A CONTRATADA não deverá se valer do CONTRATO a ser celebrado para assumir



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

37. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CONTRATANTE. A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

38. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do CONTRATO;

39. Encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, relatório gerencial contendo as demandas solicitadas e realizadas com o cronograma de execução;

40. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

41. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;

42. Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;

43. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados, até o prazo limite de 5 (cinco) dias úteis;

44. Solicitar à CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

45. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

46. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;

47. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste CONTRATO, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

48. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

49. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do CONTRATO de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

50. Encaminhar à CONTRATANTE as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;

51. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

52. Participar, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento dos serviços prestados. A data e local das reuniões serão determinados a critério da CONTRATANTE;

53. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência sobre o compromisso de manutenção de sigilo, de acordo com modelo constante no Anexo III;

54. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias;

55. Prestar os serviços nas dependências da CONTRATANTE com profissionais devidamente qualificados e treinados, integrantes do quadro de empregados da CONTRATADA;

56. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto do Termo de Referência e deste Contrato;

57. Responsabilizar-se por danos resultantes de quaisquer ações, transporte, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, quando da execução dos serviços e/ou reparos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do CONTRATO;

58. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da entrega dos bens do CONTRATO, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

59. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas, no que se refere ao objeto do futuro CONTRATO;

60. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independente de solicitação;



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

61. O não cumprimento das obrigações assumidas neste termo, sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas nas cláusulas relacionadas às Sanções;
62. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços de assistência técnica, durante a garantia dos produtos entregues;
63. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a liquidá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
64. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
65. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
66. Substituir, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, se exigido pela CONTRATANTE, qualquer um dos seus empregados ou prepostos em serviço, cuja atuação ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;
67. A CONTRATADA deverá apresentar, no momento da assinatura do CONTRATO:
- 67.1. Atestado de Capacidade Técnica que comprove o fornecimento à CONTRATANTE de um processo gerenciável e transparente de trabalho, permitindo o acompanhamento total dos serviços em execução;
- 67.2. Declaração de que a empresa conta com pessoal e equipamento suficientes para a execução de forma satisfatória dos serviços previstos no projeto e indicação da localização desse pessoal e equipamento; e descrição, em termos gerais, das metodologias que a empresa utilizará na execução deste projeto, em consonância com as metodologias mínimas definidas no Termo de Referência e neste Contrato;
- 67.3. Softwares necessários para atendimento aos subitens 8.8 da cláusula sétima (Ferramenta Integrada para Gestão de Ordens de Serviço) e 2.6, II, da cláusula oitava (Ferramenta de apoio à contagem de pontos de função, Sistema para abertura e acompanhamento dos Chamados Técnicos, Sistema para Gestão de Testes, Sistema para Gestão de Ocorrências e Defeitos e Características adicionais de cada uma das ferramentas), cujos requisitos mínimos constam dos referidos itens, com demonstração remota ou local, devendo encaminhar toda documentação e mídia portátil para uso dessas ferramentas para análise, durante a fase de homologação;
- 67.4. Profissionais com nível superior e com as certificações mínimas definidas no subitem 8.1, cláusula sétima;



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

67.5. Comprovação de que os profissionais compõem o quadro da CONTRATADA, mediante a apresentação de Cópia da Carteira de Trabalho (CTPS), ou do CONTRATO social da CONTRATADA no caso de sócio, ou CONTRATO de prestação de serviços, pelo prazo de vigência e garantia contratual;

68. Nos atestados apresentados deverão constar as seguintes informações:

68.1. Identificação do órgão público ou empresa emissora do atestado, com dados de contato;

68.2. Nome do projeto, número de pontos de função e período de prestação dos serviços;

68.3. Plataforma tecnológica (arquitetura, linguagem de programação e bancos de dados) utilizada;

68.4. Nome, e-mail e telefone da pessoa responsável pela emissão do atestado;

68.5. Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa emissora do atestado;

69. Caso os atestados exigidos no edital possuam prazo de validade, os mesmos deverão estar válidos (dentro do prazo de validade) em original ou autenticados.

70. Os softwares discriminados no **subitem 67.6** deverão ser de propriedade da CONTRATADA, softwares livres, ou de terceiros, devendo a CONTRATADA ceder licença perpétua de uso para a CONTRATANTE;

71. Caso os softwares sejam de propriedade de terceiros, a CONTRATADA deverá comprovar a aquisição da licença de uso destes, podendo ser aceitas ferramentas livres;

72. A CONTRATADA deverá nomear expressamente um representante por meio de documento com a devida qualificação para realizar a apresentação, demonstrando total domínio sobre as ferramentas acima discriminadas;

73. A CONTRATANTE pretende assegurar que a qualidade dos serviços e produtos entregues atenda aos requisitos por ela estabelecidos e utilizados, exigindo que o processo padrão de desenvolvimento de software da Prestadora de Serviço inclua processos de gerência e de engenharia de software integrados perfazendo um conjunto coerente e consistente. A CONTRATADA que possui uma padronização de seus processos explorará práticas eficazes de engenharia, trazendo benefícios na qualidade dos processos, produtos e serviços entregues;

74. Com vistas a permitir a comparação e somatório de atestados, serão considerados apenas pontos por função brutos (ou não ajustados).

75. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

emitente e da empresa proponente;

76. Os documentos poderão ser apresentados por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou, ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.

77. Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

78. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3º, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do CONTRATO de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a CONTRATADA, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a CONTRATADA às penalidades cabíveis;

79. Durante as diligências poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviços, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade dos indicadores e das dimensões avaliadas durante a execução contratual;

80. No Atestado de Capacidade Técnica do subitem 67.4 deverá ser mencionada uma ferramenta integrada para gestão de ordens de serviço e validação de todas as etapas da Fábrica de Software, com emissões de relatórios mensais, inclusive sobre o projeto durante as atividades de requisito para garantir que o projeto está aderente ao processo;

81. Para os atestados apresentados onde o objeto dos CONTRATOS reúne outras linguagens de programação além das exigidas, deve estar claramente discriminado a quantidade de pontos de função para cada linguagem ou plataforma, e a CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências a fim de verificar a veracidade das informações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1. A CONTRATADA será punida com o impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e com o descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e Anexos e neste Contrato e das demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 1.1. Apresentação de documentação falsa.
- 1.2. Retardamento na entrega do objeto
- 1.3. Falha no fornecimento do objeto.
- 1.4. Fraude no fornecimento do objeto.



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

1.5. Comportamento inidôneo.

1.6. Declaração falsa.

1.7. Fraude fiscal.

1.8. Atraso no atendimento.

2. Para os fins do subitem 1.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

3. Para condutas descritas nos itens subitens 1.1, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7 serão aplicadas multa de no máximo 30% do valor deste CONTRATO.

4. Para os fins dos subitens 1.2, 1.3 e 1.8, serão aplicadas multas nas seguintes condições:

4.1. 1% (um por cento) do valor do CONTRATO, por dia de atraso na entrega, até o máximo de 20% (vinte por cento). O atraso superior a 30 (trinta) dias corridos configurará a inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

4.2. até o máximo de 20% (vinte por cento) do valor do CONTRATO no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

4.3. 30% (trinta por cento) do valor do CONTRATO no caso de inexecução total da obrigação assumida;

4.4. A aplicação das multas e sanções previstas nesta Cláusula, não exclui a aplicação do Fator de Nível de Serviço constante na Cláusula Décima - METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE, relativa às faltas cometidas por desatendimento ao item 1.8 desta Cláusula.

5. Após o trigésimo dia de atraso, a PGJMA poderá cancelar a nota de empenho, caracterizando-se a inexecução total da obrigação assumida.

6. O valor das multas poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA.

6.1. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da comunicação oficial.

6.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada à Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

6.3 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado do Maranhão, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado do Maranhão e cobrados judicialmente.

7. Cumulativamente à pena de multa, no caso de inexecução total ou parcial da avença, poderá ser aplicada a pena de Declaração de Inidoneidade para Licitar ou Contratar com a



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, conforme inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93;

8. A aplicação das penalidades será precedida do devido processo legal, garantida a concessão da oportunidade de ampla defesa e do contraditório à Contratada, na forma da lei.

9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter do educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

1. O Gerenciamento e a Fiscalização deste Contrato caberão aos servidores indicados pela CONTRATANTE, a qual determinará o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos, nos termos do art. 67 da Lei Federal Nº 8.666/93 e, na sua falta ou impedimento, pelo seu substituto legal;

2. Em cumprimento ao que determina o inciso I do art. 4º do Ato Regulamentar Nº 08/2015-GPGJ, será sugerida a indicação dos servidores a seguir, que exercerão as funções de Gestor e Fiscais de Contrato, a saber:

- Gestor do Contrato: Alan Robert da Silva Ribeiro – Matrícula 1069095.
- Fiscais Técnicos do Contrato: Kércio Augusto Sekeff Sallem – 1070330; Moizanilton Pestana Soares – 1071461; Ricardo Augusto Martins Coelho – 1070211; Thiago Nunes de Sousa – 1071452.
- Fiscal Requisitante do Contrato: Leonardo Rodrigues Sampaio – Matrícula 1071400;
- Fiscais Administrativos do Contrato: Leonardo Dorneles Figueiredo Silva – Matrícula 1071397; Jandira Helena de Oliveira Rosa – Matrícula 1069319;

3. O Acompanhamento e a Fiscalização da Execução do Contrato consistem na verificação da conformidade dos fornecimentos propostos e na prestação dos serviços necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei Nº 8.666/93;

4. Os representantes da CONTRATANTE deverão ter as qualificações necessárias para o Acompanhamento e Controle da Execução dos Serviços e do Contrato;

5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência e neste Contrato

6. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

1. Os preços poderão ser reajustados, para mais ou para menos, a cada 12 (doze) meses, contados da data limite da apresentação da proposta, aplicando-se a variação do índice geral de preços de mercado (IGP-M) ocorrida no período ou outro indicador que o venha a substituir, o que deve ser formalizado por simples apostila (art. 65, § 8º da Lei 8.666/93).
2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Este instrumento contratual pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/93, com a apresentação das devidas e necessárias justificativas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA RESCISÃO

1. A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei n.º 8.666/93.
 - 1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
2. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.
3. A CONTRATADA **reconhece todos os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa, prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/93.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente contrato fundamenta-se na Lei Federal nº. 10.520/02, Lei Federal nº 8.666/93, Resolução CNMP nº. 102/2013, Atos Regulamentares nº 11/2014, 05/2017 e 01/2020 – GPGJ, e vincula-se ao Edital do Pregão Eletrônico nº 62/2021, ao processo administrativo nº 12788/2021 e aos preços constantes da Ata de Registro de Preços nº ____/2021, bem como à proposta da Contratada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

1. Fica estabelecido que, caso venha a ocorrer algum fato não previsto neste instrumento, estes deverão ser resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto deste



**ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 8.666/93, e 10.520/2002 bem como à Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO

1. O CONTRATANTE providenciará a publicação resumida deste Contrato, na Imprensa Oficial, em obediência ao disposto no § único do artigo 61 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DOS IMPOSTOS E DAS TAXAS

1. A CONTRATADA será totalmente responsável por todos os tributos, taxas, licenças e outros encargos devidos, até a entrega dos produtos no local indicado na Cláusula Sexta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por assim estarem justas e contratadas as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato perante as testemunhas abaixo assinadas a tudo presente.

São Luís (MA), data de assinatura digital.

**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
JÚLIO CÉSAR GUIMARÃES
Diretor-Geral**

**IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA
MARCELO SOUZA BRAMBILA
Diretor Comercial**