

TERMO DE REFERÊNCIA

Este termo de referência destina-se a contratação de empresa na área de Tecnologia da Informação especializada em Serviços e Manutenção do Sistema da Folha de Pagamento, linha RM LABORE, desenvolvido pela empresa TOTVS. O referido sistema destina-se ao processamento da folha de pagamento dos empregados da Empresa Processamento de Dados Amazonas – PRODAM.

1. OBJETO

- 1.1.** Serviços de manutenção do Sistema da Folha de Pagamento, linha RM LABORE, desenvolvido pela empresa TOTVS.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1.** Por se tratar de um sistema exclusivo, não há outra empresa habilitada para prestar serviço de suporte e manutenção do software RM LABORE. Além disso, o RM Labore da TOTVS possui estrutura adequada ao sistema e-social e suas atualizações.
- 2.2.** A Descontinuidade do serviço de manutenção e suporte impossibilitará a continuação de acesso ao sistema ficando a empresa impossibilitada de gerar a folha de pagamento e demais serviços, causando impactos nas áreas Fiscal, contábil e Financeira da empresa.

3. DAS CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO

- 3.1** Os pagamentos referentes à execução dos serviços serão faturados mensalmente, mediante a apresentação de nota fiscal de serviços e ateste do gestor do contrato, subsequente à prestação do serviço.
- 3.2** Os pagamentos somente serão efetuados mediante a apresentação, dos seguintes documentos:
- a) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal da sede da CONTRATADA, ou outra equivalente, na forma da lei.



- b) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- c) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

4. DOS TRIBUTOS E OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS

- 4.1.** É da inteira responsabilidade da CONTRATADA os ônus tributários, encargos sociais e trabalhistas decorrentes deste Contrato.
- 4.2.** A CONTRATANTE, enquanto fonte retentora, descontará dos pagamentos a efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela Legislação vigente, fazendo o recolhimento das parcelas retidas, nos prazos legais.

5. DO REAJUSTAMENTO

- 5.1.** Os preços contratados são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data limite para apresentação da proposta, após o que serão reajustados pela variação verificada no IPCA ou outro que venha substituí-lo, conforme acordo entre as partes.
- 5.2.** A periodicidade do reajuste é anual, aplicado somente aos pagamentos de valores referentes a eventos físicos realizados a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente subsequente ao término do 12º (décimo segundo) mês e, assim, sucessivamente, contado a partir da data da apresentação da proposta e de acordo com a vigência do contrato.
- 5.3.** Após a aplicação do reajuste nos termos deste documento, o novo valor da parcela ou o saldo contratual vigerá e passará a ser praticado, pelo próximo período de 01 (um) ano, sem reajuste adicional e, assim, sucessivamente, durante a vigência do contrato.

6. DA VIGÊNCIA

- 6.1.** O presente Contrato terá vigência por 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada conforme a necessidade e conveniência, por





sucessivos períodos, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do art. 71, da Lei 13.303/16.

7. OBRIGAÇÕES

7.1. CONTRATADA

- a) Dar integral cumprimento a proposta, a qual passa a integrar o instrumento contratual, independentemente de transcrição;
- b) Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços objeto deste contrato, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobrança de serviços extras;
- c) Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados, não podendo transferi-los a outrem, no todo ou em parte;
- d) Comunicar à PRODAM, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- e) Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais.
- f) Atender às solicitações emitidas pela Fiscalização quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação.

8. SUPORTE TÉCNICO

Para esclarecer dúvidas dos usuários e solucionar questões técnicas relativas à utilização dos produtos, a **CONTRATADA** manterá o serviço de suporte técnico nas seguintes condições:

8.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Será prestado por técnicos especializados, durante o horário comercial, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados nacionais. Consultas que não puderem ser respondidas de imediato, deverão ser formalizadas pela **CONTRATANTE** e enviadas via e-mail ou portal, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 06 (seis) horas, a contar do recebimento da mensagem, para responder à consulta da **CONTRATANTE**.



8.2. ATENDIMENTO PERSONALIZADO

O atendimento técnico aos usuários da **CONTRATANTE** será prestado por um membro da equipe de suporte da **CONTRATADA** e/ou Representante, nas suas próprias instalações ou da **CONTRATANTE**, observadas as seguintes condições:

- O serviço poderá ser solicitado por carta e/ou e-mail e será iniciado após a aprovação da proposta da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**.
- Quando for necessário o deslocamento de um Suporte até as instalações da **CONTRATANTE**, as despesas de transporte, estadia e alimentação correrão por conta deste, com a devida aprovação da proposta de forma antecipada.
- O Serviço será prestado sempre no horário comercial, nos dias úteis e serão cobrados, por homem/hora de atendimento. As horas trabalhadas fora do horário comercial sofrerão aumento conforme CLT.
- O tempo de atendimento será registrado em Relatório de Atendimento Técnico assinado pelas partes e será contado a partir do momento em que o técnico estiver disponível para a **CONTRATANTE**. As horas técnicas trabalhadas serão faturadas semanalmente para pagamento em 10 dias, desde que autorizadas pela **CONTRATANTE**.
- Para o cumprimento deste serviço, a **CONTRATADA** e/ou seus representantes deverão ter pleno acesso aos Equipamentos e Sistemas da **CONTRATANTE**.
- Na hipótese de ocorrência de defeitos no(s) sistema (s), a **CONTRATADA** e/ou Representantes se obrigam a apresentar para a **CONTRATANTE** soluções, o que deverá ocorrer em prazo compatível com extensão do problema apresentado. Fica estabelecido que a análise do problema seja feita pela **CONTRATADA** e/ou Representantes em seus laboratórios de desenvolvimento sem ônus a **CONTRATANTE**.
- Nestes serviços não estão incluídas as solicitações de desenvolvimento ou customização de programas específicos por parte da **CONTRATANTE**. Estes programas ou customizações somente serão implementados depois de estudo de viabilidade pela **CONTRATADA** e expressa formalização por parte da **CONTRATANTE**.
- As versões substituídas perderão sua validade técnica 90 (noventa) dias após edição de nova versão atualizada dos sistemas, nos exatos termos dos artigos 7º e



8º da lei federal nº. 9.609 de 19 de fevereiro de 1998, desde que não traga nenhum tipo de prejuízo a **CONTRATANTE**.

9. CONTRATANTE

- 10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 10.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

10. DAS PENALIDADES

11.1. Em caso de inexecução total ou parcial, execução imperfeita ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, a CONTRATADA, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ficará sujeita às sanções previstas na lei 13.303:

- I. Advertência;
- II. Multas moratórias de 1% (um por cento) do valor do Contrato por dia, até o trigésimo dia de atraso, se o fornecimento e/ou serviços não forem iniciados na data prevista, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE;
- III. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do CONTRATO, na hipótese da rescisão administrativa, se a CONTRATADA recusar-se a executá-lo.
- IV. Rescisão administrativa do contrato;
- V. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com CONTRATANTE, pelo prazo de 2 (dois) anos, a ser publicado no Diário Oficial do Estado do Amazonas, sem prejuízo das multas previstas no Contrato e demais Cominações legais;
- VI. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

11. DO FORO

O foro do presente contrato é o desta cidade de Manaus, com expressa renúncia da **CONTRATADA** a qualquer outro que tenha ou venha a ter, por mais privilegiado que seja.





12. ACEITAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

13.1 A aceitação dos serviços, por parte da CONTRATANTE, não exige a CONTRATADA da responsabilidade prevista nos artigos 389 e 927 do Código Civil Brasileiro, bem como da garantia prevista neste contrato.

13.2 A aceitação definitiva dos serviços dar-se-á no prazo de dois dias do recebimento da nota fiscal/fatura, mediante atesto do Gestor responsável pelo contrato, em conformidade com a lei 13.303.

13. MATRIZ DE RISCOS

Objeto: Contratação de serviço de manutenção do Sistema RM LABORE – Folha de Pagamento									
Identificação					Avaliação ⁶			Tratamento ao Risco	
Item	Fases ¹	Evento de Risco ²	Causas ³	Consequências ⁴	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco ⁶ (P) x (I)	Resposta ao Evento de Risco ⁷	Responsável
1	Planejamento	Erro na Elaboração do Termo de Referência	Falta de Conhecimento. Falta de tempo hábil para elaboração. Falta de recursos humanos suficientes. Erro no preenchimento	Possibilidade de pagamento indevido ao contratado. Desvio do objeto do contrato. A manutenção não contempla todas as demandas requeridas para o sistema de folha de pagamento. Processo Interno de Apuração de Responsabilidade	1	3	Médio	Revisão minuciosa do Termo de Referência. Estabelecer cronograma para realização de credenciamento.	Contratante
2	Planejamento	Contratação de Serviço de Manutenção de Folha de Pagamento.	Não autorização da despesa.	Falta de Recursos	1	1	Baixo	Verificação junto gerência financeira sobre o montante a ser contratado, se está dentro do orçamento.	Contratante





Nível de Classificação
Interno

Grupo de acesso
PRODAM

7

3	Gestão do Contrato	Apresentação de documentação eivada de vício de mérito ou legalidade	Má fé ou inobservância da Proponente.	Contratação de empresa e/ou profissional indevidos	1	1	Baixo	Apresentação de Documentos originais com cópias autenticadas em cartório, ou verificação no ato do recebimento conferindo com os originais. Consulta em sites de órgãos oficiais.	Contratada
4	Gestão do Contrato	Falha na conferência da documentação apresentada	Desatenção/falta de conhecimento no ato da conferência dos documentos.	Contratação de empresa e/ou profissional indevidos Possibilidade de pagamento indevido ao contratado Processo Interno de Apuração de Responsabilidade	1	1	Baixo	Revisão minuciosa da documentação	Contratante
5	Gestão do Contrato	Falta de profissionais com conhecimento nas ferramentas tecnológicas do sistema RM LABORE e sua aplicação na empresa	Falta de treinamento e de aprimoramento por parte da contratada	Atraso no envio dos dados empregados e pagamento de multa por parte da empresa contratante	1	5	Elevado	Solicitar documentação atualizada da contratada	Contratante
6	Gestão do Contrato	Não execução do objeto no todo ou em parte.	Falta de pessoal, ausência de recursos e demais causas assinaladas pela contratada.	Descumprimento de obrigações legais, descumprimento de normas internas	2	4	Elevado	Aplicação de sanções previstas no Termo de Referência. Possível rescisão Contratual.	Contratante
7	Gestão do Contrato	Não cumprimento do prazo estabelecido para pagamento	Falta de tempo hábil para conferência e análise das faturas. Atraso no envio das Notas	Cobrança de juros de mora por parte da contratada Desgaste na relação em partes do contrato.	3	3	Elevado	Necessidade de prorrogação do prazo estabelecido visto que tal risco não causa prejuízos	Contratante





Nível de Classificação
Interno

Grupo de acesso
PRODAM

8

			Fiscais por parte da contratada					significantes à contratada.	
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--	-----------------------------	--

¹ Definição do risco nas fases de Planejamento da Contratação, Seleção de Fornecedores e Gestão de Contratos.

² O evento de risco incerto que, se ocorrer, afeta a realização dos objetivos da contratação.

³ Condições que viabilizam a concretização de um evento de risco.

⁴ Identificação de quais são as consequências no caso da ocorrência do risco.

⁵ A avaliação da probabilidade e do impacto deverá ser analisada em uma escala de 1 a 5, conforme definida na tabela abaixo:

Escala de probabilidade		
Descritor	Descrição	Nível
Muito baixa	Evento extraordinário, sem histórico de ocorrência.	1
Baixa	Evento casual e inesperado, muito embora raro, há histórico de sua ocorrência.	2
Média	Evento esperado, de frequência reduzida, e com histórico de ocorrência parcialmente conhecido.	3
Alta	Evento usual, com histórico de ocorrência amplamente conhecido.	4
Muito Alta	Evento repetitivo e constante.	5

Escala de impacto		
Descritor	Descrição	Nível
Muito baixa	Impacto insignificante nos objetivos.	1
Baixa	Impacto mínimo nos objetivos.	2
Média	Impacto mediano nos objetivos, com possibilidade de recuperação.	3
Alta	Impacto significativo nos objetivos, com possibilidade remota de recuperação.	4

⁶ Após o resultado do cálculo de probabilidade x impacto será obtido o nível do risco, que poderá ser classificado como baixo, médio, elevado e extremo, conforme tabela abaixo:

Nível de risco	
1 - 2	Baixo
3 - 6	Médio
8 - 12	Elevado
15 - 25	Extremo





Nível de Classificação
Interno

Grupo de acesso
PRODAM

9

⁷ Tratar o risco consiste em propor ações para prevenir, transferir, mitigar ou aceitar o risco. Neste campo, deve-se descrever a ação/resposta mais adequada para o tratamento do risco identificado.

⁸ Identificar o responsável ou responsáveis pela ação proposta, se o contratado ou o contratante.

Sérgio Rodrigues Silva
Supervisão de Pessoal

Tereza D'avila da Costa Monteiro
Gerência de Pessoas

Manaus (AM), 27 de maio de 2022.

