

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 – JUSTIFICAVA DA CONTRATAÇÃO

A PRODAM firmou o contrato 10/2023 com empresa TOTVS S.A para serviço de implantação e licenciamento perpétuo de sistema Enterprise Resource Planning (ERP). No mês de maio de 2023, em conformidade ao cronograma de execução dos serviços, foi dado o start no processo de implantação, com 11 (onze) licenças contratadas, além das 05 (cinco) licenças remanescentes do contrato 13/2022 para uso do RM Labore, de folha de pagamento.

À época, a empresa – diretoria, gerentes e demais empregados envolvidos – tinha plena consciência de que, para a efetiva implantação, seria necessário adquirir novas licenças. Depois de várias negociações, chegou-se a um número mínimo, a ser adquirido, e somado ao número com o qual a implantação foi iniciado: 21 licenças. Total geral: 37 licenças.

Pelo exposto, trata-se de uma aquisição indispensável, para que o sistema integrado possa funcionar a contento, sem interrupções ou impossibilidade de uso, uma vez que as licenças são alocadas de modo dinâmico.

Por fim, é preciso reafirmar que as licenças estão intrinsecamente atreladas ao ERP PROTHEUS, sendo improvável que exista(m) outro(s) fornecedor(es).

### 2 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenciamento, suporte técnico e manutenção de serviços mensais de software da solução integrada ERP (Enterprise Resource Planning) PROTHEUS da linha TOTVS.

### 3 – CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO GERAL DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE PROTHEUS	QTDE
01	Licença de Uso Perpétuo: CDU LGT COMPRAS TRAD SERVICOS.	8
02	Licença de Uso Perpétuo: CDU LGT VENDAS E FATURAM TRAD SERVICOS	1

Nível de Classificação <b>Público</b>	Grupo de acesso <b>PÚBLICO</b>
--	-----------------------------------

03	Licença de Uso Perpétuo: CDU LGT FINANCEIRO TRAD SERVICOS	2
04	Licença de Uso Perpétuo: CDU LGT G CAP HUMANO TRAD SERVICOS	3
05	Licença de Uso Perpétuo: CDU G. CONTRATOS	2
06	Licença de Uso Perpétuo: CDU TOTVS FULL	2
07	Licença de Uso Perpétuo: CDU TOTVS I	3
08	Licença de Uso Perpétuo: Tecnologia de Conectividade	21
09	Serviço de Manutenção Mensal (Cessão de Direito de Uso de Software)	21
10	Serviço de Manutenção Mensal (Tecnologia de Conectividade)	21

As licenças contratadas são no formato de Cessão de Direito de Uso (CDU) dos softwares aplicativos de propriedade intelectual da TOTVS subscrição de 12 (doze) meses, contemplando suporte, serviços e atualização garantida das plataformas utilizadas.

#### 4 - DO LOCAL E PRAZO

Os serviços serão executados e os produtos entregues na sede da Contratante, na cidade de Manaus, nas dependências da PRODAM.

As licenças deverão ser disponibilizadas para a PRODAM, no prazo de **até 5 (cinco) dias** após a assinatura do contrato, os softwares contratados de acordo com os quantitativos solicitados.

#### 5 - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão quitados pela PRODAM, de acordo com as licenças efetivamente entregues e os correspondentes preços consignados na proposta comercial da Contratada, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, dividida em **12 (doze)** parcelas iguais, após apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato, ao setor financeiro da PRODAM.

Quanto ao pagamento dos itens **09 e 10**, conforme tabela da descrição do objeto, será efetuado mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura e seu atesto, contendo os serviços efetivamente prestados, que ocorrerá até o **10º (décimo) dia útil** do mês

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

subsequente, com os descontos legais (retenções) e eventuais descontos por indisponibilidade do serviço apurados para o mês faturado.

As Notas Fiscais/Faturas deverão atender às exigências dos órgãos de Fiscalização, inclusive quanto ao prazo da autorização para sua emissão.

## 6 - DO REAJUSTAMENTO

Os preços contratados são fixos e irrevogáveis 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.

## 7 - DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A vigência da contratação será de 12 (Doze) meses, contados da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada conforme Artigo 71 da Lei 13.303/2016.

## 8 - DA GARANTIA

A garantia total dos produtos e a prestação dos serviços de suporte técnico serão de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogada de acordo com a vigência contratual.

A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva dos softwares, sem nenhum ônus para a contratante.

Durante o período de garantia deverá ser fornecida a atualização de versões dos softwares fornecidos, mesmo que saiam de linha e não sejam mais suportados pelo fabricante.

A garantia do fabricante dos produtos fornecidos deve obrigatoriamente prover:

- Suporte (telefone e via web 24x7) limitado para os produtos licenciados;
- Direito a novas versões de todos os softwares contratados;

## 9 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência e proposta comercial, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

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

Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso; Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da PRODAM;

Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função; Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Customizar e internalizar no ambiente da CONTRATANTE os processos referentes aos softwares implantados, mantidos ou documentados dentro das especificações técnicas, condições comerciais e preços, estabelecido neste instrumento;

Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE sobre os serviços realizados;

Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar;



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## 10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.

Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, objeto desta TR, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para a PRODAM.

Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações.

Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à CONTRATADA e exigindo as medidas corretivas necessárias.

Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

Avaliar os relatórios das atividades executadas pela CONTRATADA.

Não será admitida a subcontratação do objeto.

Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## 11 - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a às penalidades previstas em lei.

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, a PRODAM aplicará à contratada, garantido o contraditório e à prévia defesa, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:

Advertência.

Multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

Multa compensatória de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato e de seus aditivos, se for o caso, no caso de inexecução total do objeto;

Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

As multas, referidas serão recolhidas, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Contratada, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente.

Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela PRODAM, a Contratada ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## 12 - DA DOCUMENTAÇÃO

Será exigido uma comprovação de aptidão da licitante para desempenho, através de apresentação de atestados ou certidões emitidas por entidades públicas e/ou privadas, indicando que a empresa já forneceu objeto semelhante ao deste termo de referência.



Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## 13 - DA MATRIZ DE RISCO

Abaixo seguem discriminados os riscos inerentes à contratação deste objeto:

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa / Penalidade
Ausência de documentação legal durante a prestação dos serviços.	Alto	CONTRATADA/ CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	Baixa	CONTRATADA	24 h	Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados
Baixa qualificação técnica dos Profissionais da empresa para Execução do contrato	Alto	CONTRATADA	72 h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Descumprimento na Entrega das licenças.	Alto	CONTRATADA/ CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou

Legenda:

**Impacto alto:** suspensão total do serviço por um turno ou mais. A CONTRATANTE poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto médio:** somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A CONTRATANTE poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto baixo:** o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A CONTRATANTE não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

Quanto ao disposto nas alíneas “b” e “c” do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), não há, identificada neste Termo de Referência, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade da CONTRATADA para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento.

**Declaramos que este termo de referência está de acordo com o RILC da PRODAM, Lei 13.303/16 e legislação em vigor.**

Manaus, 19 de fevereiro de 2024.

**José Maria Pinto de Figueiredo**

Gerência Financeira –GEFIN

**Cristianne Lima Martins**

*Diretora Administrativo-Financeira*