



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Diretoria Administrativa - Gerência de Administração - Coordenação de Licitação e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação da empresa Elógica Processamento de Dados, para prestação dos serviços de administração de contratos de crédito imobiliário, com disponibilização de infraestrutura tecnológica, sistema e impressão de informativos em infraestrutura em nuvem compatível com o atual volume de sua carteira habitacional com possibilidade de expansão do volume atual, nos termos da legislação vigente do Sistema Financeiro da Habitação e Sistema Financeiro Imobiliário (SFH/SFI), inclusive com manutenção tecnológica, bem como prestação de serviço de impressão dos documentos de arrecadação durante a vigência do contrato, garantindo o atendimento rápido e eficaz permitindo à COHAB MINAS cumprir as suas obrigações legais e controlar, de forma eficiente, os contratos de financiamentos ativos e inativos, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste Termo e seus anexos.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Para melhor compreensão, organização e detalhamento das especificações técnicas, são anexos do presente Termo:

- 2.2.
- Anexo I -Detalhamento da planta tecnológica, "Infraestrutura tecnológica" .
 - Anexo II -Detalhamento de relatórios e documentos, no documento intitulado "Relatórios e documentos" .
 - Anexo III -Detalhamento de requisitos funcionais, no documento intitulado "Requisitos funcionais".
 - Anexo III.a -Especificação do Objeto;
 - Anexo IV - Anexos e Relatórios;
 - Anexo V - Leiaute de Informações Contábeis;
 - Anexo VI - Leiaute de Arquivo de Consignados;
 - Anexo VII - Leiaute de Importação de DQL;
 - Anexo VIII - Anexo VI - Leiaute de Arquivo de Anexo 16 Ramo 66;
 - Anexo VIII-ii - Leiaute de Arquivo de Anexo 16 Ramo 68;
 - Anexo IX - Planilha de Imóveis Comercializados;
 - Anexo X - Leiaute de Inclusão no SPC;
 - Anexo XI - Leiaute de Retorno Bancário (DAE);
 - Anexo XII - Leiaute de Arquivo de Consignação;
 - Anexo XIII - Leiaute de Arquivo de CADMUT e Arquivo Espelho do CADMUT;
 - Anexo XIV - Leiaute de Arquivo de 3026 e 3029;
 - Anexo XV - Leiaute de Arquivo de SIUMP;
 - Anexo XVI-i - Modelos de Minutas de Contratos;
 - Anexo XVI-ii - Modelos de Minutas de Contratos;
 - Anexo XVI-iii - Modelos de Minutas de Contratos;
 - Anexo XVI-iv - Modelos de Minutas de Contratos;
 - Anexo XVII - Histórico das Licitações e relacionamentos com a Elógica Processamento de Dados.

2.3. Os anexos serão considerados parte integrante do Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação do serviço descrito no objeto justifica-se pelas razões relatadas a seguir:
- 3.2. A Coordenação de Informática da Cohab Minas demandou a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de Administração de Contratos de Crédito Imobiliário, contemplando também a disponibilização de infraestrutura tecnológica, sistema e licenças necessárias, para provimento da gestão dos contratos imobiliários, tudo de acordo com as normas, condições, especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 3.3. A prestação de serviços continuados de administração de contratos de crédito imobiliário, com disponibilização de infraestrutura tecnológica, sistema e impressão de informativos trata-se de serviço essencial ao desempenho das atividades precípua desta Cia, objetivando garantir o atendimento rápido e eficaz aos mutuários, permitindo o cumprimento de suas obrigações legais e controlar, de forma eficiente, os contratos de financiamentos ativos e inativos, de acordo com os processos

das áreas de negócio, gerências e assessorias envolvidas. O SGH - Sistema de Gestão Hipotecária é o mesmo que vem sendo utilizado há vários anos pela Cohab Minas para Gestão de sua Carteira Imobiliária.

3.4. Sobre este último aspecto, aqui cabe destacar o histórico das últimas licitações da Cohab, cujo objeto é o sistema de gestão hipotecária.

3.5. Diante do exposto, entende-se como essencial a contratação do serviço objeto deste Termo de Referência, considerando a importância do fornecimento de ambiente informatizado para obtenção de dados essenciais ao processo decisório das ações relativas às questões de contratos de financiamento habitacional, competência exclusiva da Cohab Minas e para evitar prejuízos à administração.

4. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO

4.1. Detalhamento do quantitativo

Cohab Minas - Planilha e Quantitativo e do item de descrição da unidade				
Grupos	Descrição	Unidade	Quantidade	
1	Contratos – ATIVOS	Unitário	37.755	
2	Contratos -INATIVOS	Unitário	105.587	
3	Impressão de boletos, impressão de comunicados, cartas e avisos	Unitário	27.569	
4	Contratos INATIVOS com emissão de registro definitivo ou troca de titularidade			
4.1	Contratos INATIVOS - SEM cobertura do FCVS com registro definitivo ou troca de titularidade	Unitário		
4.2	Contratos INATIVOS - COM cobertura do FCVS com registro definitivo ou troca de titularidade	Unitário		

No que se refere aos itens 4.1 e 4.2 , cumpre ressaltar que não foi possível estimar em razão de ser item novo no contrato, qual serão objetos de verificação e marcação dentro do sistema gestor hipotecário.

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1. Recomenda-se que a presente contratação seja efetivada por inexigibilidade de licitação, conforme art. 30, inciso I, da Lei 13.303/2016.

6. ESCOLHA DO FORNECEDOR E DEMONSTRAÇÃO DA INVIABILIDADE DE COMPETIÇÃO

A escolha da Elógica Processamento de Dados Ltda, deu-se em razão da exclusividade que detém do software SGH - Sistema de Gestão Hipotecária, bem como da sua larga experiência na consecução dos serviços de administração de créditos imobiliários, comprovada através de contratos antes firmados com esta Cia e com outras instituições.

A Elogica Processamento de Dados começou a prestação de serviços na COHAB MINAS a partir da licitação de 1995, sendo que a partir do ano de 1999 o Sistema Gestor Hipotecário passou a ser utilizado em servidores (cliente/servidor) e, em 2022, migrando para o ambiente em nuvem, hoje com acesso 100% em ambiente web, visto que nestes anos o Sistema Gestor Hipotecário foi evoluindo com novos módulos e implementações, com soluções específicas e, atendendo a processos internos da Cohab Minas, estas soluções partiram de diversos setores e necessidades pontuais para atender aos processos internos da Cohab Minas, estas demandas são bem específicas, exemplo dos módulos de contratação, contabilidade, controle de patrimônio, SPC, controle de sinistro, FCVS, comercialização, imóveis, jurídico, guarda de documentos, cobrança terceirizada, escrituras, programa habitacional (FEH, Minha Casa Minha Vida, etc...). Relatórios específicos para atendimento aos diversos clientes, CEF, FEH, Garantias, Gerencial, Estatística do FEH, Quitação Consolidada, se tornando um aplicativo com características bem específicas e funcionais que são integrados entre si e ajustados aos diversos processos da Cohab Minas, conforme Anexo XVII Histórico das Licitações e relacionamentos com a Elógica Processamento de Dados.

Atualmente no mercado existem quatro empresas que atuam com programas para atendimento a gestão de contratos imobiliários, sendo elas: (1) Elogica Processamento de Dados, (2) Prognum Informática Ltda, (3) Secrel e (4) Montreal. Pela complexidade de funções e requisitos funcionais que atendem à Cohab Minas, a empresa (1) é a única que atende aos nossos requisitos, uma vez que ao longo dos anos que se passaram, foram desenvolvidos vários módulos e funcionalidades que atendem aos processos executados pela Cohab Minas. As empresas (2), (3) e (4) não possuem em seu portfólio tais especificidades e requisitos funcionais, requisitos estes indispensáveis para que a Cohab Minas alcance sua missão institucional, além disso o custo e o tempo para desenvolvimento de todas estas ferramentas e customizações tornando impraticável uma mudança de fornecedor desta aplicação. Aqui cabe ressaltar que a empresa (2) Prognum Informática Ltda, além de não atender as necessidades da COHAB MINAS, compõe o grupo econômico da empresa Elógica.

Em 2019 a Cohab Minas realizou o processo licitatório LICITAÇÃO PRESENCIAL COHAB MINAS nº 001/2019 e, conforme ata do certame, somente a empresa Elogica Processamento de Dados apresentou proposta, sendo declarada vencedora e atual contratada no período de 2019 à 2024. Desta forma, ficou evidenciado que, mesmo em processos licitatórios, caracterizada está a

inviabilidade de competição e que somente um fornecedor consegue satisfazer aos anseios da Administração Pública demandante e os requisitos funcionais.

Portanto, a contratação da empresa Elógica Processamento de Dados Ltda, como se apresenta, através de inexigibilidade licitatória, encontra amparo no inciso I, do art. 30 da Lei 13.303/2016 tendo em vista que a referida empresa detém, com exclusividade, os direitos de comercialização e utilização do mencionado software para consecução dos serviços pretendidos por esta Sociedade de Economia Mista conforme atesta a antes mencionada certidão de exclusividade. Nesse contexto, de acordo com a Associação Brasileira das Empresas de Software, a Elógica Processamento de Dados Ltda, inscrita no CNPJ sob o nº 11.376.753/0001-12, é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais e de comercialização do software - Sistema Elógica SGH - Serviços de Gestão Hipotecária, conforme atesta a Certidão anexa DOC SEI 87595866

A vigente Lei Federal nº 13.303/2016, norma que rege as relações jurídicas estabelecidas pelas Sociedades de Economia Mista, estabelece no seu art. 30 as hipóteses em que a licitação poderá ser inexigível e a contratação proceder-se de forma direta, diante da inviabilidade de competição. O inciso I do referido art. 30 cuida da inviabilidade de competição quando tratar-se de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo. *Verbis:*

“Art. 30. A contratação direta será feita quando houver inviabilidade de competição, em especial na hipótese de:

I - Aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo;”

Diante do acima exposto, justifica-se a inexigibilidade de licitação com fulcro no inc. I do art. 30 da Lei nº 13.303/2016, quando sabido que a empresa a ser contratada, diretamente, é a única distribuidora no Brasil autorizada a distribuir e utilizar o software SGA - Sistema de Gestão Hipotecária, com exclusividade, o que torna inviável a competitividade.

Induvidosamente a competição, neste caso, mostra-se inviável e afasta a possibilidade da COHAB MINAS escolher, em licitação, outra proposta para atender os seus objetivos, e, conseqüentemente, o interesse público diante da complexidade técnica de que se reveste a execução dos serviços, como se depreende deste Termo e seus anexos.

7. PRAZO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Início das atividades: Após a assinatura do contrato.
- 7.2. Os serviços serão executados mensalmente e de forma contínua.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Para fins de pagamento, a Contratada deverá encaminhar o documento de cobrança (Nota Fiscal/Fatura, preferencialmente eletrônica) para a COHAB, observando-se as disposições contratualmente estabelecidas e as orientações do fiscal do contrato, da seguinte forma:

- a) Preço unitário para contratos ativos oferecidos pelo contratado multiplicado de mutuários ativos no cadastro da Cohab Minas;
- b) Preço unitário para contratos inativos oferecidos pelo contratado multiplicado pelo número de mutuários inativos no cadastro da Cohab Minas;
- c) Preço unitário da impressão de comunicados, cartas e avisos multiplicado pela quantidade demandada pela Cohab Minas, obedecido o valor estabelecido pela Cohab Minas neste Termo.
- d) Preço unitário para contratos inativos com emissão de registro definitivo ou troca de titularidade SEM cobertura do FCVS.
- e) Preço unitário para contratos inativos com emissão de registro definitivo ou troca de titularidade COM cobertura do FCVS.

8.2. O pagamento será feito até 10 (dez) dias úteis contados da apresentação do documento de cobrança na Gerência de Finanças, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, em instituição financeira credenciada, a crédito da contratada.

Os documentos de cobrança deverão conter a certificação pelo fiscal do contrato.

O pagamento será efetuado por meio de crédito em conta bancária a ser indicada pela Contratada.

8.3. O pagamento referente às demandas de impressão de comunicados, cartas e avisos será feito de acordo com a medição mensal realizada pela Cohab Minas, somente nos meses onde o serviço tenha sido demandado.

9. GARANTIA CONTRATUAL

Não se aplica.

10. PREÇO DA CONTRATAÇÃO E JUSTIFICATIVA

10.1. Por deter a exclusividade do software SGH Sistema de Gestão Hipotecária, em tese, não há como verificar a possibilidade de obtenção de melhores propostas no mercado diante da impossibilidade de se colher cotações de preços, para consecução dos serviços, através do software SGA - Sistema de Gestão Hipotecária, tendo em vista a ausência de concorrentes por tratar-se de produto exclusivo, de um único fornecedor.

10.2. Inicialmente a ELÓGICA encaminhou uma proposta comercial com a oferta de manutenção do valor da contratação anterior com a COHAB MINAS, acrescido de atualização, pelo IPCA, do ano de 2021 ao ano de 2024, porém, após negociação foi possível reduzir o percentual de correção monetária dos valores para 15 % nos contratos ativos e inativos.

10.3. Para fins de comprovação da compatibilidade dos referidos preços com o praticado no mercado, foi feito benchmarking com outras estatais que realizam os serviços objeto desta contratação e que é utilizado o sistema ofertado pela empresa Elógica Processamento de Dados, além da utilização do valor da última contratação da COHAB MINAS, conforme quadro abaixo:

	Contrato 2019	Proposta encaminhada pela Elógica	IPCA (2021 à 2024)	COHAB SP	COHAB GOIÂNIA	COHAB AMAZONAS	Valor negociado pela COHAB Minas e aceito pela Elógica	
Ativo	1,19	1,47	23,53%	1,48	1,68		1,37	15%
Inativo	0,57	0,71	24,56%	0,74	0,84		0,66	15%
Boleto	0,36	0,47	30,56%				0,47	
Mensal						67.325,00		

10.4. Conforme demonstrado no quadro, restou evidenciado que os percentuais negociados pela COHAB Minas estão abaixo do exercido pela Elógica em outros órgãos, bem como em comparação com o valor celebrado na contratação anterior (Contrato 001/2019), pois o preço permaneceu abaixo do valor atualizado pelo IPCA.

10.5. Além disso, registre-se que em relação ao contrato da COHAB AMAZONAS, mesmo que não seja possível avaliar e comparar os preços unitários , pois o valor contratado é fixo, de igual forma o preço a ser contratado segue abaixo, considerando a quantidade de contratos ativos e inativos.

10.6. Assim, a previsão do preço da contratação é de R\$134.369,20 por mês, R\$ 1612.430,40 por ano e R\$ 3.224.860,80 pelo período de 24 meses, conforme proposta comercial da ELÓGICA - DOC SEI nº 87695454.

Cohab Minas - Planilha e Quantitativo e do item de descrição da unidade						
Grupos	Descrição	Unidade	Quantidade	Preço Unitário Estimado (R\$)	Valor Apurado (R\$)	
1	Contratos – ATIVOS	Unitário	37.755	1,37	R\$ 51.724,35	
2	Contratos -INATIVOS	Unitário	105.587	0,66	R\$ 69.687,42	
3	Impressão de boletos, impressão de comunicados, cartas e avisos	Unitário	27.569	0,47	12.957,43	
4	Contratos INATIVOS com emissão de registro definitivo ou troca de titularidade					
4.1	Contratos INATIVOS - SEM cobertura do FCVS com registro definitivo ou troca de titularidade	Unitário		0,40		
4.2	Contratos INATIVOS - COM cobertura do FCVS com registro definitivo ou troca de titularidade	Unitário		0,40		
Previsão Mensal					R\$134.369,20	

10.7. No que se refere aos itens 4.1 e 4.2 , cumpre ressaltar que não foi possível estimar em razão de ser item novo no contrato, qual serão objetos de verificação e marcação dentro do sistema gestor hipotecário.

11. SUBCONTRATAÇÃO

11.1. A subcontratação somente será permitida nos casos de serviço de impressão, e se houver deverá o ser prestado por gráfica localizada próxima da estrutura da sede da Cohab Minas e qualquer custo proveniente desta atividade, será por conta da CONTRATADA (despesas de envio, frete, deslocamento).

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A Contratada deverá cumprir fielmente as disposições previstas na legislação vigente, no contrato celebrado e no procedimento de contratação direta que o originou, atuando em consonância com os princípios da probidade e da boa-fé, cabendo-lhe, especialmente:

- 12.1.1. Manter os requisitos e condições de habilitação fixados no processo de contratação direta;
- 12.1.2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a COHAB;
- 12.1.3. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas;
- 12.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;
- 12.1.5. Responder pela correção e qualidade dos serviços/bens nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;
- 12.1.6. Reparar todos os danos e prejuízos causados diretamente à COHAB ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do

fiscal do contrato;

12.1.7. Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente;

12.1.8. Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a COHAB, a qualquer momento, exigir da contratada a comprovação de sua regularidade;

12.1.9. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo gestor e/ou fiscal do contrato;

12.1.10. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela COHAB para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

12.1.11. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade secrets*, durante a execução do contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da COHAB, por acusação da espécie; e

12.1.12. Designar 1 (um) preposto como responsável pelo contrato firmado com a COHAB, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da contratada, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas no instrumento, podendo a COHAB solicitar sua substituição, caso necessário;

12.1.13. Cumprir todas as especificações e itens discriminados nos Anexos deste Termo.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. São obrigações da COHAB:

13.1.1. Fiscalizar e avaliar a execução do contrato, através do fiscal designado.

13.1.2. Realizar o recebimento do objeto contratual, quando o mesmo estiver conforme.

13.1.3. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Contrato.

13.1.4. Comunicar à CONTRATADA, por escrito:

a) Quaisquer instruções, procedimentos, irregularidades, imprecisões ou desconformidades sobre assuntos relacionados ao Contrato;

b) A abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares da CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para o exercício do contraditório e ampla defesa;

c) A aplicação de eventual penalidade, nos termos do Contrato.

14. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

14.1. Não se aplica.

15. MATRIZ DE RISCOS

ITEM	NATUREZA	DESCRIÇÃO DO RISCO	CONSEQUÊNCIA	RESPONSABILIDADE
1	Operacional	Alta da moeda estrangeira	A contratada não poderá requerer pedido de reequilíbrio financeiro	Contratada
2	Operacional	Alta no custo de insumos tais como papel, material, licenciamento de software de terceiros, dentre outros	A contratada não poderá requerer pedido de reequilíbrio financeiro	Contratada
3	Operacional	Alterações no custo de manutenção da infraestrutura tecnológica.	A contratada não poderá requerer pedido de reequilíbrio financeiro	Contratada
4	Operacional	Alta no custo de insumos tais como papel, material, licenciamento de software de terceiros, dentre outros	A contratada não poderá requerer pedido de reequilíbrio financeiro	Contratada
5	Operacional	No tocante a impressão dos boletos e documentos de arrecadação, a contratada deverá providenciar, em caso de erro na impressão, a reimpressão correta, arcando com todos os custos, incluindo envio dos mesmos	A contratada não poderá requerer pedido de reequilíbrio financeiro	Contratada

15.1. A contratada deverá disponibilizar copia da base de dados da Cohab Minas, no ambiente funcional da empresa e devidamente atualizado diariamente (nuvem Prodemge).

16. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 16.1. A presente contratação será formalizada apor meio da emissão de Contrato.
- 16.2. O serviço objeto desta contratação é considerado contínuo.

17. PRAZO DE VIGÊNCIA

- 17.1. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados de sua assinatura.

18. ÍNDICE DE REAJUSTE

- 18.1. Ao final de 12 meses, contados a partir da apresentação da proposta, o contrato será reajustado pelo índic e IPCA.

19. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 19.1. O objeto do contrato terá a execução não somente no ambiente da Cohab Minas, bem como poderá ser executado fora do ambiente da Cohab Minas.

20. DA CONFIDENCIALIDADE

- 20.1. A CONTRATADA manterá o mais absoluto sigilo sobre as operações, dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos tecnológicos ou comerciais, contidos em quaisquer documentos e/ou mídias, inclusive programas, rotinas ou arquivos da COHAB e empresas relacionadas, de seus parceiros e conveniados, empregados ou de terceiros, independentemente de classificação de sigilo, devendo abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar, revelar, reproduzir, disponibilizar a terceiros ou utilizá-las para quaisquer fins não atinentes ao objeto do contrato.
- 20.2. A CONTRATADA deverá indenizar, defender e assegurar a COHAB quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, direta ou indiretamente, do descumprimento das obrigações de sigilo.
- 20.3. O dever de sigilo estabelecido não será aplicável a quaisquer informações que pertençam ao domínio público.

21. DA GARANTIA DO SERVIÇO

- 21.1. Caberá à CONTRATADA, no período de vigência do Contrato e sem custo adicional para a COHAB, realizar toda correção necessária nos objetos entregues pela prestação dos serviços.
- 21.2. Caberá à CONTRATADA, durante a vigência do Contrato, sem ônus para a COHAB, realizar toda correção decorrente dos erros ou falhas que tenha cometido na execução dos serviços, independente da data em que a solução tenha sido provida.
- 21.3. Horas gastas nas correções de “bugs”, erros causados por imperícia ou falhas por parte da CONTRATADA integram o valor contratual.
- 21.4. A CONTRATADA deverá garantir uma disponibilidade de 99% (SLA Service Level Agreement) e a integridade do sistema por meio de rotinas de backup e atualizações do software, visando a melhoria contínua.

22. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

Prioridade	1ª Resposta	1º Diagnóstico	Prazo Resolução	Descrição
Crítica	5 Horas úteis	Em até 8 horas úteis após o início do atendimento	Em até 12 horas úteis após o diagnóstico	Serviços parados com perda ou inacessibilidade dos serviços que envolvam o negócio da organização gerando atrasos críticos.
Alta	8 horas úteis	Em até 12 horas úteis após o início do atendimento	Em até 18 horas úteis após o diagnóstico	Serviços degradados, lentidão, erros ou dificuldade de acesso aos serviços disponibilizados na plataforma. Parcialmente funcional
Média	12 horas úteis	Em até 12 horas úteis após o início do atendimento	Em até 24 horas úteis após o diagnóstico	Serviços lentos, dúvidas ou erros que não atrapalham o negócio da organização.
Baixa	18 horas úteis	Em até 24 horas úteis após o início do atendimento	Em até 40 horas úteis após o diagnóstico	Dúvidas, testes, sugestões e erros, porém, com funcionalidades funcionando normalmente.

23. SANÇÕES E RESCISÕES

23.1. São situações ensejadoras da aplicação de sanção à Contratada aquelas previstas nos arts. 111 e 112 do RILC.

Responsável pelo Termo de Referência: Marconi Tilton, Gerência de Administração – Tecnologia da Informação

Fiscal do Contrato: Thiago Gomes Dutra -Gerência de Administração – Tecnologia da Informação

Suplente do Fiscal do Contrato: Alexandre Fernandes, Gerência de Administração – Tecnologia da Informação

Gestor do contrato: Marconi Tilton, Gerência de Administração – Tecnologia da Informação

Autoridade Competente: Silas Fagundes

Gerência de Administração: Isabela Torres de Magalhães Ferreira



Documento assinado eletronicamente por **Marconi Tilton, Analista Administrativo Financeiro I**, em 06/05/2024, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Isabela Torres de M. Ferreira, Gerente de Administração**, em 07/05/2024, às 13:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silas Fagundes de Carvalho, Diretor Administrativo**, em 07/05/2024, às 13:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **87603982** e o código CRC **4FBDA245**.

Referência: Processo nº 5070.01.0000104/2024-24

SEI nº 87603982