PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 239

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 00021.20261006/0001-42

Este Instrumento de Medição de Resultado aplica-se do aceite da implantação (subitens 3.4 a 3.4.5 do Termo de Referência) até o fim da vigência do contrato, e a apuração é feita por mês de vigência. No mês em curso na data do aceite, a apuração considera apenas o período posterior ao aceite.

1. INDICADORES

ID	Indicador	Meta	Forma de cálculo	Fonte
IND-01	Disponibilidade	≥ 99,5%	(minutos do período apurado − minutos de indisponibilidade não programada) ÷ minutos do período apurado × 100	Monitoramento da Prefeitura e relatório da Contratada
IND-02	Atendimento de chamados	100% dentro dos prazos do subitem 3.36 do TR	Chamados resolvidos no prazo ÷ chamados do mês	Sistema de chamados da Contratada
IND-03	Backup e recuperação	RPO ≤ 24 h; RTO ≤ 8 h	Horário do último backup válido e tempo até a restauração	Registro de backups e relatório de incidente
IND-04	Relatório mensal	Entregue até o 5º dia útil do mês seguinte	Data de entrega	Protocolo
IND-05	Desempenho	Tempo de resposta de até 4 s em ≥ 95% das requisições de operações comuns (subitem 4.14.1 do TR)	Requisições de operações comuns respondidas em até 4 s ÷ total dessas requisições no mês × 100	Aferição da Contratada, informada no relatório mensal

1.1. Considera-se indisponível a plataforma inacessível pela internet ou com item eliminatório do Roteiro da Prova de Conceito (Anexo III) inoperante para todos os usuários. O monitoramento da Prefeitura verifica o acesso a cada 5 (cinco) minutos, e duas falhas consecutivas iniciam a contagem. Na falta de monitoramento próprio da Prefeitura, será utilizada ferramenta de monitoramento externo indicada pela Contratada, com a mesma periodicidade, acesso de leitura para a fiscalização e registros exportáveis.

1.2. Não contam como indisponibilidade: manutenção programada das 20h às 6h ou em fins de semana, comunicada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência e autorizada pela fiscalização (subitens 3.42 e 3.43 do TR), até 8 (oito) horas por mês; falha na rede ou nos equipamentos da Prefeitura; caso fortuito ou força maior comprovados.

1.3. O backup observará os parâmetros do inciso VII do subitem 3.11 do TR: ao menos uma vez a cada 24 (vinte e quatro) horas, retenção mínima de 30 (trinta) dias e cópia em local físico distinto do ambiente principal.

1.4. O descumprimento do IND-05 por 2 (dois) meses consecutivos será registrado como chamado de prioridade alta e glosado como tal, nos termos do subitem 4.14.2 do TR.

2. PRIORIDADE E CONTAGEM DOS CHAMADOS

2.1. As prioridades (Crítica, Alta, Média e Baixa) e os prazos de primeira resposta e de restabelecimento são os dos subitens 3.35 e 3.36 do TR, e o horário do suporte é o do subitem 3.37 (dias úteis, das 8h às 18h, com atendimento 24x7 para chamados críticos).

2.2. Os prazos contam do registro do chamado nos canais oficiais. Considera-se primeira resposta o início efetivo do atendimento técnico, não sendo suficiente a emissão de mensagem automática (subitem 3.38 do TR). Cada chamado conterá os campos do subitem 3.34 do TR, que serão a base da apuração.

2.3. A prioridade é atribuída pela Contratante na abertura do chamado. A Contratada pode pedir reclassificação fundamentada, decidida pela fiscalização, sem suspender o prazo. A apuração considera a prioridade final: deferida a reclassificação, os prazos da nova prioridade contam desde a abertura do chamado.

2.4. Nos chamados de prioridade crítica ou alta (subitem 3.39 do TR), a solução de contorno, se aceita pela fiscalização, faz o chamado passar à prioridade imediatamente inferior, com novo prazo de solução contado da aceitação do contorno, sem afastar a obrigação de correção definitiva (subitem 3.39.1 do TR).

2.5. O chamado encerrado sem solução efetiva e reaberto pela Contratante em até 5 (cinco) dias úteis do encerramento mantém a contagem dos prazos desde a abertura original.

3. GLOSAS

Situação	Glosa sobre a mensalidade
Disponibilidade de 99,0% a menos de 99,5%	5%
Disponibilidade de 98,0% a menos de 99,0%	10%

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 200
CRATEÚS

Situação	Glosa sobre a mensalidade
Disponibilidade abaixo de 98,0%	20%
Primeira resposta de chamado crítico ou de prioridade alta fora do prazo	0,5% por chamado
Chamado crítico fora do prazo de restabelecimento	2% por chamado e por hora excedente
Chamado de prioridade alta fora do prazo	1% por chamado e por dia útil excedente
Chamado de prioridade média fora do prazo	0,5% por chamado e por dia útil excedente
Chamado de prioridade baixa fora do prazo	0,2% por chamado e por dia útil excedente
RPO ou RTO descumprido	10% por ocorrência
Relatório mensal entregue com atraso	0,5% por dia útil, até 2%

3.1. A soma das glosas de um mês não ultrapassará 30% (trinta por cento) da mensalidade (subitem 7.12 do TR). No mês em curso na data do aceite, os percentuais incidem sobre a mensalidade proporcional devida nesse mês (subitem 7.14 do TR).

3.2. A glosa não tem natureza de sanção. Ela ajusta o pagamento ao serviço efetivamente prestado e independe de processo sancionador (subitem 7.12.1 do TR).

3.3. Caracteriza inexecução parcial que causa grave dano ao funcionamento do serviço, sujeita às sanções do contrato e à possibilidade de extinção: a) ficar abaixo de 99,5% de disponibilidade em 3 (três) meses consecutivos ou em 4 (quatro) meses de um período de 12 (doze); b) perda definitiva de dados por falha de backup.

4. PROCEDIMENTO MENSAL

4.1. A Contratada entregará, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte, relatório com disponibilidade apurada, paradas programadas, chamados abertos e resolvidos por prioridade, backups e restaurações, consumo de carimbos do tempo e desempenho, observado o modelo da seção 5 (subitens 3.41 e 7.9 do TR).

4.2. A fiscalização confrontará o relatório com o monitoramento da Prefeitura e com os chamados abertos, em até 5 (cinco) dias úteis. Havendo divergência na disponibilidade, prevalece o monitoramento da Prefeitura.

4.3. A Contratada será notificada do cálculo e poderá contestá-lo, uma única vez, em até 3 (três) dias úteis. A fiscalização decidirá em até 3 (três) dias úteis.

4.4. A nota fiscal será emitida pelo valor líquido, após as glosas, e a parcela contestada sem decisão segue o rito do art. 143 da Lei nº 14.133/2021 (subitem 7.20 do TR).

5. MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE NÍVEIS DE SERVIÇO

5.1. O relatório mensal conterá, no mínimo, os campos abaixo. A Contratada poderá acrescentar informações e anexar os registros que comprovem os valores informados.

Campo	Informação
Contrato e Contratada	[nº do contrato] — [razão social]
Mês de referência	[mês/ano]
Disponibilidade apurada (IND-01)	[____ %] — minutos de indisponibilidade não programada: [____]
Paradas programadas	[data, horário, duração, data do aviso e da autorização da fiscalização de cada parada; total do mês: ____ h]
Chamados críticos	Abertos: [____] — Resolvidos no prazo: [____] — Fora do prazo: [____] — Primeira resposta fora do prazo: [____]
Chamados de prioridade alta	Abertos: [____] — Resolvidos no prazo: [____] — Fora do prazo: [____] — Primeira resposta fora do prazo: [____]
Chamados de prioridade média	Abertos: [____] — Resolvidos no prazo: [____] — Fora do prazo: [____]
Chamados de prioridade baixa	Abertos: [____] — Respondidos no prazo: [____] — Fora do prazo: [____]
Backups e restaurações (IND-03)	[backups executados e falhos; data e horário do último backup válido; restaurações realizadas, com escopo e tempo de restauração]
Consumo de carimbos do tempo	[____] de 2.000 no mês (subitem 3.8.4 do TR)
Desempenho (IND-05)	[____ %] das requisições de operações comuns com tempo de resposta de até 4 segundos (meta: 95%, subitem 4.14.1 do TR)
Glosas calculadas	[situação, percentual e valor de cada glosa; total do mês: ____ %, limitado a 30%]
Data de entrega e responsável	[data] — [nome e cargo do responsável pela Contratada]

Crateús/CE, ____ de _____ de _____.

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 291

ANEXO V – MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E DEMONSTRAÇÃO DA EXEQUIBILIDADE
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 00021.20261006/0001-42

Instruções de uso. Esta planilha será apresentada: a) obrigatoriamente, pela licitante cuja proposta tiver desconto superior a 25% (vinte e cinco por cento), isto é, a partir de 25,01%, e estiver classificada entre as melhores ofertas, mediante anexação em campo próprio do sistema, no prazo de até 02 (duas) horas contado da solicitação do Pregoeiro, acompanhada de notas fiscais emitidas nos últimos 12 (doze) meses, compatíveis com o objeto (item 6.8 do Edital); b) pela licitante classificada em primeiro lugar, quando convocada pelo Pregoeiro, adequada ao valor final de sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta (item 6.10 do Edital). O percentual de desconto informado no cabeçalho é calculado sobre o valor global estimado do lote, de R$ 423.116,63, pela fórmula: desconto (%) = (1 − valor global proposto ÷ 423.116,63) × 100. O desconto superior a 25% não acarreta, por si só, a desclassificação: a inexequibilidade somente será declarada após diligência que comprove que o custo da licitante ultrapassa o valor da proposta e que não há custos de oportunidade capazes de justificá-lo (item 6.8.1 do Edital). Erros de preenchimento podem ser corrigidos, vedada a majoração do preço.

LICITANTE: _____
CNPJ: _____
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R$ _____
PERCENTUAL DE DESCONTO: _____%

1. ITEM 01 – IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Quantidade: 01 serviço.

Descrição dos custos	Valor total (R$)
Coordenador de implantação (planejamento, levantamento de requisitos e coordenação da implantação)	
Profissional de configuração e parametrização	
Profissional de capacitação e suporte operacional	
Encargos e demais custos relacionados à equipe técnica	
Deslocamentos e transporte	
Hospedagem e alimentação da equipe	
Elaboração do plano de trabalho, do Plano de Implantação e do Plano de Resposta a Incidentes (subitem 3.5.13 do TR)	
Configuração das unidades administrativas, usuários e permissões	
Parametrização dos fluxos e recursos documentais	
Configuração e testes da assinatura eletrônica nativa e das assinaturas digitais ICP-Brasil A1 e A3, inclusive teste presencial com token A3 nos computadores da Prefeitura (subitem 3.5.8 do TR)	
Treinamento presencial dos usuários (cargas horárias mínimas do subitem 3.5.14.1 do TR: 16 h para administradores e 8 h por turma de até 25 participantes), incluindo material didático e gravação de ao menos uma turma de cada perfil (subitem 3.5.14.3 do TR)	
Testes finais e validação, inclusive reexecução dos itens da Prova de Conceito no ambiente de produção (subitem 3.4.3 do TR)	
Operação assistida nos 30 dias seguintes ao aceite (subitem 3.5.15 do TR)	
Outros custos diretos e indiretos de implantação	
Tributos incidentes	
Margem de lucro	
VALOR TOTAL DO ITEM 01	

Observação: Os custos deverão ser discriminados conforme a estrutura operacional da licitante, evitando-se a duplicidade de despesas. Quando uma atividade estiver incluída no custo de pessoal ou em outra rubrica, essa circunstância deverá ser identificada.

2. ITEM 02 – DISPONIBILIZAÇÃO CONTINUADA DA PLATAFORMA SAAS

Quantidade: 11 mensalidades.

Descrição dos custos	Valor mensal (R$)
Hospedagem e infraestrutura computacional em data center localizado em território nacional (subitem 3.10.1 do TR)	
Banco de dados e processamento	

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 242

Descrição dos custos	Valor mensal (R$)
Armazenamento documental útil de 1 TB	
Backups e recuperação de dados (RPO de 24 h, RTO de 8 h, retenção de 30 dias e cópia em local distinto)	
Disponibilização da plataforma para 250 usuários nominais ativos, sem limite de sessões simultâneas e com signatários externos ilimitados	
Licenciamento e componentes tecnológicos de terceiros, quando aplicáveis	
Carimbos do tempo das assinaturas ICP-Brasil (franquia de até 2.000 por mês, subitem 3.8.4 do TR)	
Envio de mensagens por correio eletrônico, sem limite de quantidade (subitem 3.8.4 do TR)	
Operação, manutenção e atualizações da plataforma	
Suporte técnico e atendimento aos usuários (inclusive atendimento 24x7 para chamados críticos, subitem 3.37 do TR)	
Monitoramento e segurança da informação	
Manutenção das funcionalidades de assinatura eletrônica nativa e de assinatura digital ICP-Brasil A1/A3	
OCR, indexação e pesquisa documental	
Exportação final do acervo e apoio à transição, com custo diluído nas mensalidades (subitens 3.19 a 3.21 do TR)	
Administração técnica e despesas operacionais	
Outros custos diretos e indiretos	
Tributos incidentes	
Margem de lucro	
VALOR MENSAL DO ITEM 02	
VALOR TOTAL DO ITEM 02 (11 MESES)	

Observação: As despesas com funcionalidades desenvolvidas e mantidas pela própria licitante deverão ser demonstradas segundo sua estrutura real de custos, não sendo obrigatória a existência de pagamentos individualizados a terceiros para cada funcionalidade.

3. CONSOLIDAÇÃO DA PROPOSTA

Composição	Valor (R$)
Item 01 – Implantação (01 serviço)	
Item 02 – SaaS (11 mensalidades)	
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA	

4. DEMONSTRAÇÃO DA VIABILIDADE ECONÔMICA

A licitante deverá apresentar justificativa técnica e econômica, acompanhada dos documentos comprobatórios pertinentes, demonstrando como os custos informados permitem a execução integral do objeto pelo valor ofertado.

Deverão ser esclarecidas, quando aplicáveis, as condições relacionadas à utilização de plataforma própria, infraestrutura tecnológica existente, compartilhamento de recursos, economia de escala, contratos com fornecedores, preço de aquisição dos carimbos do tempo e demais fatores que influenciem a formação dos preços.

5. DECLARAÇÃO

Declaramos que os valores apresentados nesta composição contemplam os custos necessários à execução integral do objeto, observadas as especificações, os quantitativos e as condições estabelecidas no Termo de Referência, incluindo despesas diretas e indiretas, pessoal, encargos, tributos, infraestrutura tecnológica, implantação, suporte, manutenção e demais obrigações contratuais.

Declaramos, ainda, que as informações prestadas correspondem às condições operacionais e econômicas consideradas na formulação da proposta, estando sujeitas à verificação pela Administração.

Local e data: _____

Representante legal: _____

Assinatura: _____