



Controladoria Geral do Município
Gabinete

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento, cessão de direito de uso por tempo determinado, implantação, manutenção e hospedagem do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com interface web e aplicativo móvel.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A ouvidoria Geral é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e os serviços públicos disponibilizados pelo município com vistas ao aprimoramento da gestão pública. O órgão desempenha papel importante no planejamento, sistematizando dados e informações necessárias aos gestores municipais e garantindo a qualidade e a transparência do serviço público.

2.2 Desde 2016, a Ouvidoria vem melhorando o atendimento ao cidadão, ampliando os canais de comunicação entre a população e a gestão pública. Por isso, vem investindo em uma gestão moderna e mais eficiente.

2.3 Os fatores que motivaram a contratação de um sistema eletrônico para Gestão de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão se baseiam na necessidade de dinamizar os serviços prestados pela ouvidoria, ampliar os canais de atendimento a população, melhorar os procedimentos administrativos de controle e monitoramento das manifestações, facilitar a tramitação e o tratamento por parte das secretarias e órgãos municipais, atender melhor o cidadão, tornando a comunicação eficiente e eficaz internamente e externamente no intuito de gerar dados quantitativos e qualitativos capazes de auxiliar na tomada de decisão da gestão municipal, além de reduzir o uso de papel, permitindo a tramitação online de arquivos e documentos pela própria ferramenta.

2.4 Além disso, ressaltamos à necessidade de disponibilizar aos cidadãos desse Município um canal online para acolhimento de suas manifestações de ouvidoria, zeladoria e pedidos de acesso a informações que atendam de forma plena as diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle e as legislações conforme preconiza a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, assim como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

2.5 É importante ressaltar que antes de abrir esse processo para contratação o Município avaliou o uso de ferramentas gratuitas, que se mostraram limitadas em diversos requisitos, assim como a possibilidade de desenvolvimento interno de uma ferramenta própria junto à equipe técnica do Município, o que também se percebeu inviável.



Controladoria Geral do Município
Gabinete

2.6 A Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes (PMJ) entende ser imprescindível continuar investindo na modernização e melhoria dos canais de atendimento ao cidadão, contribuindo para excelência da qualidade do serviço público e maior transparência da gestão municipal.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A seguir, indicamos um conjunto de atividades/produtos a serem contemplados na prestação dos serviços constantes deste Termo. Os itens que constam marcados como “SIM” na coluna “Obrigatoriedade durante Prova de Conceito” deverão ser demonstrados previamente após a entrega da proposta classificada provisoriamente como vencedora, de forma presencial ou remota por meio eletrônico a ser disponibilizado pela Contratante, com data e horário agendado pela CONTRATANTE. Os itens que estiverem marcados como “NÃO” na coluna “Obrigatoriedade durante Prova de Conceito” não serão cobrados na prova de conceito, porém serão exigidos na ocasião da implantação do sistema e durante toda a vigência contratual.

3.1 REQUISITOS DO SOFTWARE

Nº	Descrição	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
3.1.1	O software ser 100% Web e deverá rodar nos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.	X	
3.1.2	Hospedagem do sistema, com seus dados e aplicações, em <i>data center</i> sob responsabilidade da CONTRATADA, com tecnologia <i>cloud computing</i> .	X	
3.1.3	Ter interface leve e intuitiva, de fácil utilização, oferecendo uma interface gráfica amigável, não deixando dúvidas quanto às suas funcionalidades.	X	
3.1.4	Cadastro das manifestações pelo cidadão deverá ser responsivo (acessível via smartphones e tablets).	X	
3.1.5	Disponibilizar aplicativo com acesso para o cidadão e para o gestor compatíveis com smartphones e tablets Android e Apple.	X	

3.2 SUPORTE TÉCNICO E SEGURANÇA

Nº	Descrição	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
3.2.1	Suporte telefônico e/ou via remota em dias úteis, das 8h30 às 12h e das 13h às 17h00 (Horário de Brasília/DF).		X



Controladoria Geral do Município
Gabinete

3.2.2	Manutenção da integridade do banco de dados com backups mensais na própria infraestrutura da CONTRATADA, de modo a garantir a recuperação das informações quando necessária.		X
3.2.3	Monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana.		X
3.2.4	Protocolo de segurança HTTPS.	X	
3.2.5	Níveis de acesso diferenciados por perfil.	X	
3.2.6	Possibilidade de exportar relatórios de acesso dos usuários internos e externos.	X	
3.2.7	Log de auditoria, com registro de data e hora e tipo de operação das alterações realizadas pelos usuários em todas as operações do sistema.	X	
3.2.8	Cadastro e atualização de novos usuários e unidades gestoras pela própria equipe da CONTRATANTE.	X	
3.2.9	Disponibilizar quando solicitado pela CONTRATANTE todas as informações inseridas no sistema contratado, em formato de planilha eletrônica (CSV ou XML) e em local a ser definido em contrato pela demandante, devendo tais ser apresentadas de forma clara, permitindo a fácil identificação de todos os dados disponíveis.		X
3.2.10	As informações a serem disponibilizados no item 3.2.9 poderão ser encaminhadas em arquivos individualizados, de forma incremental. Opcionalmente, a CONTRATADA poderá fornecer arquivos completos com as informações a partir do início do período contratado.		X
3.2.11	Cópias de anexos (vídeos, imagens, áudio e congêneres) que porventura sejam inseridos nas manifestações deverão ser disponibilizadas sempre que solicitadas pela CONTRATANTE, contendo em sua nomenclatura um código de identificação que remeta à manifestação correspondente, devendo o contratado fazer constar o referido código na planilha eletrônica enviada conforme item 3.2.9.		X
3.2.12	A CONTRATADA deverá obedecer às exigências estabelecidas pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de modo a garantir a proteção dos dados pessoais, sensíveis ou não, nelas tramitados e armazenados.		X
3.2.13	As senhas, tokens e qualquer tipo de informação sensível deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir atendimento às legislações vigentes de segurança de dados.		X

3.3 CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - INTERFACE CIDADÃO



Controladoria Geral do Município
Gabinete

Nº	Descrição	Obrigatoriedade	
		SIM	NÃO
3.3.1	Permitir o cadastramento e o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet) por meio de login e senha, além de gerar protocolo para manifestações cadastradas como anônimas.	X	
3.3.2	O registro das manifestações pode ser feito via internet, aplicativo ou cadastradas manualmente por operador, presencialmente ou por telefone.	X	
3.3.3	Possibilidade de anexar arquivos no registro da manifestação (imagens, vídeos, arquivos em PDF).	X	
3.3.4	Emitir carta-resposta final e gerar e-mail automático ao manifestante, informando sobre a conclusão da manifestação.	X	
3.3.5	Solicitar número de protocolo quando o manifestante registrar solicitação de serviço.		X
3.3.6	Incluir um espaço/link para “Consultar Protocolo” para as manifestações de Ouvidoria registradas como anônimas.	X	
3.3.7	A ferramenta deverá possuir a identificação desta Prefeitura através de rótulo com o nome da Prefeitura e/ou brasão.	X	
3.3.8	Possuir interface web acessível por URL exclusiva desse Município, de modo que o manifestante possa acessá-la em qualquer dispositivo com Internet e tenha disponível todos os itens especificados nessa sessão (3).	X	
3.3.9	Possuir aplicativo Android e Apple, publicado nas lojas de aplicativos de ambas as plataformas com download gratuito, contendo todos os itens especificados nesta sessão (3.3).	X	
3.3.10	Permitir acolhimento de manifestações sem identificar o manifestante, onde este não precisará oferecer nenhum tipo de informação pessoal para registrar sua manifestação – dessa forma podendo efetuar manifestações como anônimas, gerando número de protocolo.	X	
3.3.11	Permitir que os usuários devidamente cadastrados na ferramenta possam solicitar que seus dados tramitem de forma confidencial. Ficando permitida a visualização desses dados pessoais apenas ao ouvidor/administrador da ferramenta com o intuito de oferecer devolutivas diretamente ao cidadão – para usuários operacionais as informações pessoais do manifestante nessas situações serão omitidas.	X	
3.3.12	Permitir que o manifestante consulte e altere eventuais dados pessoais que ele possa ter compartilhado com a Prefeitura por intermédio de sua área exclusiva, acessada através de senha pessoal.	X	
3.3.13	Para o manifestante acessar sua área restrita na ferramenta, além de informar obrigatoriamente sua senha pessoal, deverá	X	



Controladoria Geral do Município
Gabinete

	informar uma outra chave pessoal, que poderá ser uma das seguintes opções – à critério do manifestante: - CPF no caso de pessoas físicas; - CNPJ no caso de pessoas jurídicas; - E-mail para ambos. Dessa forma o login poderá ser feito através de uma das 3 (três) combinações possíveis: - CPF e Senha; - Ou CNPJ e Senha; - Ou E-mail e Senha.		
3.3.14	Deverá ter recurso de resgate de senha para o manifestante (esqueci minha senha).	X	
3.3.15	A interface do cidadão deverá conter uma área aberta (sem login) contendo FAQ (Perguntas frequentes) com o objetivo de informar os cidadãos para situações recorrentes de prestação de informações, manual do usuário e relatórios de eficiência dos atendimentos das manifestações para consulta em tempo real, disponíveis para qualquer cidadão ou até mesmo para órgãos de fiscalização e controle conforme as legislações vigentes.	X	
3.3.16	Possuir serviço de Geolocalização integrado de modo a garantir a precisa referência espacial da Manifestação que estiver sendo registrada; Caso o manifestante não esteja com GPS ativo para capturar sua localidade ou queira registrar uma localidade diferente à atual, facultar que o endereço da manifestação possa ser escolhido através de: - Digitação do endereço; - Navegação em mapa integrado ao formulário de manifestação.		X
3.3.17	Permitir que o usuário inclua complementos na manifestação, quando solicitado pelo setor.		X
3.3.18	Disponibilizar número de protocolo para acompanhamento da manifestação pelos diversos canais. Se o manifestante informou um e-mail válido, o sistema envia também essa informação por e-mail.	X	
3.3.19	Disponibilizar para o manifestante área para consulta e acompanhamento das manifestações e pedidos de acesso à informação através das seguintes opções: - Informando o número de protocolo fornecido pelo próprio sistema no momento em que foi registrada a manifestação para registros anônimos; - Realizando login com suas credenciais no sistema para ter acesso a todas as suas manifestações já registradas, com detalhes sobre trâmites, encaminhamentos, repostas e anexos de cada manifestação.	X	



Controladoria Geral do Município
Gabinete

3.4 GESTÃO E CONTROLE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - INTERFACE GESTORES

Nº	Descrição	Obrigatoriedade	
		SIM	NÃO
3.4.1	Área específica para gestores com acesso individual realizado por login e senha.	X	
3.4.2	Tramitação das informações via sistema entre Ouvidoria Geral, secretarias e órgãos.	X	
3.4.3	Criação e gestão de perfis específicos com no mínimo os perfis abaixo: Ouvidor/Administrador - Acesso completo ao sistema com possibilidade de personalização dos assuntos, serviços, unidades gestoras, cadastrar usuários, atuando em todo o sistema e em todas as manifestações e pedidos de acesso à informação. Gestor/Interlocutor - terão recursos limitados à atuação em seus setores pré-definidos. Atendente/Operador - Terá acesso apenas para cadastramento das manifestações e pedidos de acesso à informação. Para este fim, o sistema deve possuir como forma de autenticação: Login e senha individual.	X	
3.4.4	Cadastro de novas manifestações nessa interface caso sejam recebidas demandas presencialmente, por telefone ou redes sociais.	X	
3.4.5	Permitir que o Ouvidor interaja via sistema com os gestores, para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias, alterando o status da demanda para “Em Complementação”.	X	
3.4.6	Emitir relatórios gerenciais dinâmicos, com a utilização do recurso “drill-down”, permitindo gerar informações estatísticas abrangendo toda a organização (visão macro) até uma manifestação específica (visão micro).		X
3.4.7	Registrar histórico de todas as manifestações, permitindo acompanhar sua evolução no tempo.	X	
3.4.8	Consolidar informações estratégicas para a alta administração, indicando áreas críticas da organização.		X
3.4.9	Controlar prazos e identificar pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis.		X
3.4.10	Permitir envios de alerta de cadastro, respostas parciais, resposta final, prorrogação de prazo automaticamente através de e-mail. Além de emitir alertas para as áreas	X	



Controladoria Geral do Município
Gabinete

	responsáveis quando houver manifestações ou pedidos de acesso à informação em atraso.		
3.4.11	Priorização e tratamento de manifestações urgentes.	X	
3.4.12	Possibilidade de reabrir manifestação já concluída e enviar nova resposta ao manifestante, ou incluir uma área para complementação de resposta.	X	
3.4.13	Permitir visualização da distribuição geográfica das manifestações (bairro ou Regional).	X	
3.4.14	Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria.	X	
3.4.15	Permitir que o responsável da área informe as providências e emita respostas a ouvidoria.	X	
3.4.16	Disponibilizar busca rápida de manifestações através de diferentes tipos de filtros de consulta.	X	
3.4.17	Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências.	X	
3.4.18	Ser possível realizar andamentos múltiplos da manifestação para mais de uma secretaria quando há assuntos diferentes em um único protocolo.		X
3.4.18	Possibilidade de alteração do tipo de manifestação pela ouvidoria.	X	
3.4.20	Emissão de relatórios gráficos com dados gerenciais sobre: Tipos de manifestações, demandas por assunto, demandas por órgão, demandas por bairro, resolutividade geral, resolutividade por órgão, canais de registro e perfil do usuário (gênero, faixa etária, escolaridade) entre outros.	X	
3.4.21	Possibilidade de exportação de relatórios por período específico nos formatos: tela (HTML), planilha (EXCEL) ou portátil (PDF).	X	
3.4.22	Possibilidade de emitir relatórios por área específica (Secretarias e órgãos).	X	
3.4.23	Identificar o status das demandas como: Aberta, em andamento, agendada, pendente, em complementação, cancelada e concluída.	X	
3.4.24	Permitir um tratamento especial para manifestação sigilosa, garantindo a segurança e a anonimização dos dados dos usuários, conforme previsto na Lei Federal 13.460/2017.	X	
3.4.25	Permitir encaminhar a manifestação (resumo) por e-mail para outra ouvidoria fora da jurisdição do município (ex: ouvidoria do Estado, Ouvidoria do Ministério da Cidadania etc.).		X
3.4.26	Categorizar as manifestações conforme a lei federal	X	



Controladoria Geral do Município
Gabinete

	13.460/2017, usando no mínimo as seguintes opções: Reclamações, Denúncias, Sugestões, solicitações e elogios.		
3.4.27	Possuir aplicativo Android e Apple, publicado nas lojas de aplicativos de ambas as plataformas com download gratuito, contendo todos os itens especificados nesta sessão (3.4).	X	
3.4.28	Área de ajuda com apresentação e explicação dos recursos do Sistema.		X
3.4.29	Envio de respostas ao manifestante. As respostas poderão já estar cadastradas no sistema (resposta padrão) ou poderão ser personalizadas ao manifestante – onde o representante da Prefeitura digitará o que deseja.	X	
3.4.30	Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que deram andamento em uma determinada manifestação.	X	
3.4.31	Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que visualizaram uma determinada manifestação.	X	
3.4.32	Possibilidade de emitir relatório de acessos de usuários (Gestores, interlocutores e operadores).	X	
3.4.33	Possibilidade de apresentar e filtrar o tempo que cada setor da Prefeitura demora para atender/responder as suas manifestações.	X	
3.4.34	Permitir que o ouvidor julgue a manifestação improcedente, justifique e conclua a manifestação sem necessidade de encaminhamentos.	X	
3.4.35	Realizar o registro e disponibilizar para consulta em tela através do sistema o registro de log de todas as ações (inserção, modificação e exclusão de dados) realizadas no sistema com informações do usuário que realizou a ação, data/hora e os dados que foram inseridos, modificados ou excluídos.		X
3.4.36	Possuir o gerenciamento de perfis de usuários com possibilidade de listar, criar, atualizar, vincular à um perfil, ativar/desativar e reconfigurar senha de acesso dos usuários, assim como definir as permissões de acesso (consulta, inserção, modificação) de cada perfil para as funcionalidades do sistema.	X	
3.4.37	Possibilitar a localização das manifestações por vários argumentos de pesquisa tais como: nome do manifestante, data/período da manifestação, número de protocolo, assunto, tipo de manifestação e palavra-chave, permitindo o cruzamento entre eles, viabilizando uma pesquisa mais rápida e eficaz.	X	
3.4.38	Na resposta/devolução para a Ouvidoria permitir que o interlocutor anexe documentos, podendo estes ficarem visíveis ao manifestante, por opção do ouvidor.	X	
3.4.39	<i>Dashboard</i> com informações em tempo real com informações estratégicas para o Ouvidor.	X	



Controladoria Geral do Município
Gabinete

3.5 CADASTRO E GERENCIAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nº	Descrição	Obrigatoriedade	
		SIM	NÃO
3.5.1	Disponibilizar área específica para registro de Pedidos de Acesso à Informação conforme Lei 12.527/2011.	X	
3.5.2	As solicitações podem ser feitas via internet, aplicativo (Android e Apple) ou cadastradas manualmente por operador, presencialmente ou por telefone.	X	
3.5.3	O solicitante deverá preencher formulário padrão com dados obrigatórios previsto na Lei nº 853/2013 e no decreto nº 063/2017.	X	
3.5.4	Possibilidade de encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor cadastrado e a possibilidade de reenviar para outro setor caso necessário.	X	
3.5.5	Possibilidade de incluir anexo em formato de PDF, vídeo ou JPEG na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações.	X	
3.5.6	Possibilidade de categorização das demandas por assunto.	X	
3.5.7	Possibilidade de classificar o pedido de acesso como procedente ou não procedente ou deferido e não deferido.	X	
3.5.8	Possibilidade de classificar os PAI “não procedentes” como: Pedidos Genéricos, Desproporcionais, Desarrazoados, trabalhos adicionais de análise.		X
3.5.9	Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade.	X	
3.5.10	Permitir que o usuário registre um recurso na 1ª instância, caso não concorde com a resposta, possibilitando o acompanhamento do tratamento e da resposta ao recurso aberto, assim como, permitir a inclusão de anexo para complementar a resposta ao Pedido de Acesso à Informação.	X	
3.5.11	Permitir cadastro de Recursos de 2ª instância, assim como permitir o cadastro da resposta pela Autoridade Hierarquicamente Superior, sendo possível anexar arquivos.	X	
3.5.12	Possibilidade de identificar o status dos Pedidos de Acesso à Informação como aberto, em andamento, em recurso e concluído.	X	
3.5.13	Permitir o cadastro de Solicitação de Prorrogação de Prazo de resposta obedecendo os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527/2011.		X



Controladoria Geral do Município
Gabinete

3.6 REQUISITOS GERAIS

Nº	Descrição	Obrigatoriedade	
		SIM	NÃO
3.6.1	O sistema deverá possuir ferramentas de acessibilidade como alto contraste e redimensionamento de texto.	X	
3.6.2	Atender integralmente os critérios estabelecidos às Leis Federais Nº 12.527/2011, Nº 13.460/2017 e a Lei 13.709/2018.	X	
3.6.3	Número ilimitado de usuários com uma única licença.		X
3.6.4	Ser possível customizar o layout do sistema com as cores e logomarca da CONTRATANTE, podendo remover qualquer logomarca, símbolo ou marcas d'água de terceiros presentes no sistema.	X	
3.6.4	O sistema deve atender ao seguinte fluxo: O usuário registra a sua manifestação. O setor de ouvidoria recebe a manifestação, analisa a demanda e repassa para Unidade Gestora responsável pela resposta. O interlocutor da Unidade Gestora encaminha a manifestação para o e-mail do setor via sistema. Após receber as respostas dos setores o interlocutor cadastra a resposta no sistema e envia para ouvidoria. A ouvidoria analisa a resposta, estando correta ela libera a visualização para o usuário e conclui a manifestação. Caso precise de correção ou complementação, o ouvidor devolve a manifestação e solicita complementação.	X	

4. DA PROVA DE CONCEITO

4.1. O licitante classificado e habilitado provisoriamente em primeiro lugar será convocado pela contratante para realização de Prova de Conceito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil subsequente à convocação da contratante, sem hipótese de prorrogação, sob pena de desclassificação, em local, dia e horário de início da apresentação definidos na convocação.

4.2. A prova de conceito deverá comprovar que a solução tecnológica a ser disponibilizada atende os requisitos e funcionalidades mínimas apresentadas na seção 3 deste Termo de Referência.

4.3. A aprovação da solução apresentada na prova de conceito, será feita baseada no atendimento aos itens considerados como obrigatórios, mencionados na seção 3.

4.4. A prova de conceito poderá ser realizada de forma presencial ou remota por meio eletrônico a ser disponibilizado pela Contratante.



Controladoria Geral do Município Gabinete

4.5. Os testes das funcionalidades do sistema, através da prova de conceito, deverão ser finalizados em no máximo 02 (dois) dias úteis, a contar da data de início da apresentação, sendo disponibilizadas 04 horas para cada dia, em local ou endereço eletrônico (no caso de apresentação remota), dia e horário para início da apresentação, definidos na convocação.

4.6. A licitante cuja oferta seja classificada provisoriamente em primeiro lugar que não comparecer ao encontro remoto para apresentação da amostra após 30 (trinta) minutos do início desta perderá direito ao dia da prova de conceito.

4.7. Os demais licitantes interessados em acompanhar a apresentação do sistema (prova de conceito), após a convocação do responsável pela proposta classificada provisoriamente como a mais vantajosa, deverão solicitar o acesso ao endereço físico ou eletrônico de realização da prova, apenas para observação, sendo-lhes vedada a manifestação escrita ou oral durante este procedimento.

4.8. Após a avaliação, o servidor ou comissão designada, emitirá parecer circunstanciado, em até 03 (três) dias úteis, verificando a compatibilidade do sistema apresentado com as especificações do instrumento convocatório, informando expressamente se APROVA ou REPROVA o sistema apresentado.

4.9. No caso da REPROVAÇÃO na prova de conceito, o parecer técnico deverá apresentar as justificativas que fundamentaram a decisão, identificando as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório que não foram atendidos.

4.10. A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO na prova de conceito é de responsabilidade exclusiva da comissão designada.

4.11. A REPROVAÇÃO na prova de conceito, implicará na desclassificação do licitante.

4.12. A Comissão Técnica é a responsável pelos esclarecimentos de questionamentos referentes à prova de conceito.

4.13. Convocado, o segundo colocado no certame terá todos os prazos e condições concedidos ao primeiro.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 Os serviços a serem contratados se enquadram em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.2 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



Controladoria Geral do Município
Gabinete

6.1 A prestação dos serviços técnicos especializados, objeto deste Termo de Referência, compreende todos os recursos tecnológicos e humanos necessários ao pleno funcionamento das soluções requeridas neste Termo e seus Adendos.

6.2 Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão contemplar os itens de **(1) Licença - Cessão de direito de uso por tempo determinado, (2) Implantação, (3) Capacitação, (4) Manutenção e Suporte Técnico e (5) Atualização do sistema.**

6.3 Os serviços devem ser prestados consoante as condições previstas no **ADENDO A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**, obedecendo aos requisitos contidos neste Termo de Referência, compreendendo a sustentação das plataformas e ambiente tecnológico, a disponibilização de ambiente para geração de conteúdo, e sistemas informatizados para gerenciamento e controle dos serviços produzidos, conforme itens a seguir:

6.3.1 Serviço de **LICENÇA** - Cessão de direito de uso por tempo determinado e hospedagem do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

6.3.2 Serviço de **IMPLANTAÇÃO** compreendendo:

a) Diagnóstico Inicial - Levantamento de informações para customização e execução da configuração do Sistema;

b) Migração – Importação de todas as informações cadastradas em sistema legado da CONTRATANTE;

c) Transição - Realização de testes; entrega do Sistema; entrega dos manuais de uso; cadastro dos usuários.

6.3.2.1 Toda a implantação do Sistema deverá ser feita no horário comercial, de segunda a sexta, das 08h às 17h (exceto feriados), salvo disposição em contrário acordada de comum acordo entre a contratada e a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes;

6.3.2.2 A contratada deverá executar toda a implantação em no máximo 15 dias úteis a partir do dia seguinte ao da entrega do Sistema;

6.3.2.3 Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer outro defeito de operação durante a implantação do Sistema, fica a contratada obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério da Prefeitura, a substituição do sistema, em até 72 horas, contadas a partir da notificação da ocorrência por parte do contratante;

6.3.2.4 Concluída a implantação do sistema e não tendo sido verificado anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a contratada deverá comunicar formalmente a conclusão dos serviços de implantação;

6.3.2.5 Após a verificação, em um prazo de até 15 dias a CONTRATANTE deverá comunicar oficialmente o recebimento do sistema e sua aprovação.



Controladoria Geral do Município Gabinete

6.3.3 Serviço de **CAPACITAÇÃO** - Realização de 02 cursos de capacitação para 40 usuários via remota ou presencial com carga horária de 4h/aula. O treinamento deverá ser realizado para os seguintes perfis de usuário: administradores, operadores, equipe de ouvidoria e interlocutores de ouvidoria, com temas definido em comum acordo entre as partes;

6.3.4 Os serviços de **MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO** que deverão ser executados pela contratada compreendem:

6.3.4.1 Suporte telefônico e/ou via remota em dias úteis, das 8h30 às 12h e das 13h às 17h00 (Horário de Brasília/DF);

6.3.4.2 Manutenção da integridade do banco de dados (backup diário);

6.3.4.3 Monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana;

6.3.4.4 Manutenção adaptativa: adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional);

6.3.4.5 Manutenção corretiva: alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades;

6.3.4.6 Manutenção evolutiva: evolução com a inclusão de novas características e novas funcionalidades;

6.3.4.7 Manutenção preventiva: reengenharia de software visando à melhoria de desempenho por meio da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções, adaptações ou evoluções.

6.3.5 **ATUALIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO** - modificações e alterações que possam surgir, para tornar o sistema aderente às necessidades da CONTRATANTE e as novas legislações.

6.3.5.1 Os serviços de **Atualização** que deverão ser executados pela contratada compreendem a disponibilização a cada período de 12 meses, da atualização do sistema, que consiste em um pacote de softwares e/ou arquivos com novas funcionalidades e/ou melhorias desenvolvidas por iniciativa da contratada e incorporadas ao sistema.

6.3.5.2 Este serviço será executado mediante Ordem de Serviço previamente autorizada pela contratante.

7. DO LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 As atividades deverão ser desenvolvidas nas dependências da PMJG e/ou no domicílio da empresa contratada, de acordo com a natureza dos documentos e sistemas necessários ao cumprimento das atividades estabelecidas neste Termo de Referência.



Controladoria Geral do Município
Gabinete

7.2 O horário de funcionamento da contratante é de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, com intervalo para o almoço das 12h às 13h.

8. DA PARTICIPAÇÃO

8.1 Não será admitida a participação de empresa, neste certame, nas seguintes situações:

8.1.1 Empresas em processo falimentar;

8.1.2 Empresas declaradas inidôneas por ato do Poder Público e ainda não reabilitadas, bem como as empresas que estejam sofrendo suspensão temporária para participar de licitações conforme artigo 156, incisos III e IV da Lei Federal 14.133/2021;

8.1.3 Fica também expressamente vedada a participação, direta ou indireta, de licitante deste procedimento de contratação, nas situações previstas no Art. 14 da citada Lei de Licitações;

8.1.4 A participação no processo de contratação implica, automaticamente, a aceitação integral e irretratável dos termos e conteúdos desta proposta e demais normas aplicáveis.

9. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

9.1 A empresa contratada deverá apresentar os documentos abaixo relacionados. A omissão de qualquer um dos documentos acarretará a inabilitação da empresa.

9.1.1 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consiste em:

a) Registro comercial, no caso de empresa individual, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição dos administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

b) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

c) Declaração de comprovação do cumprimento do disposto no inciso VI do artigo 68, da Lei 14.133/2021;

9.1.2 A documentação relativa à **regularidade fiscal** deverá se referir exclusivamente ao estabelecimento licitante (matriz ou filial), ressalvada a hipótese de centralização de recolhimento de tributos e contribuições pela matriz, que deverá ser comprovada por documento próprio, e estarem vigentes à época da abertura do envelope, consistido em:

a) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal, através de Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, inclusive Contribuições Sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho



Controladoria Geral do Município Gabinete

de 1991, expedida conjuntamente pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e Receita Federal do Brasil, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

b) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), comprovada através de apresentação de certificado fornecido pela CEF;

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Estadual, comprovada mediante o fornecimento de Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) emitida pela secretaria da fazenda do domicílio ou sede do licitante.

d) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Municipal, comprovada mediante o fornecimento de Certidão de Regularidade Fiscal Municipal emitida pela prefeitura do município de domicílio ou sede da licitante;

e) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

9.1.3 A documentação relativa à **qualificação técnica** consiste em:

a) Comprovação de aptidão para desempenho da atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante;

a.a) O(s) atestado(s) ou declaração (es) de que trata o subitem “a” deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado de pessoa jurídica declarante, devendo conter ainda o nome, função do responsável pelo fornecimento das informações;

9.1.4 A documentação relativa à **qualificação econômica financeira** consiste em:

a) Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

b) Comprovação de Capital Social mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da compra.

10. DA MODALIDADE E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1 A aquisição do serviço ocorrerá por contratação direta com base jurídica na Lei nº 14.133/2021, artigo 75, inciso II.

11. DA VIGÊNCIA



Controladoria Geral do Município
Gabinete

- 11.1. O contrato oriundo dessa contratação terá **vigência de 12 (doze) meses**, consoante artigo 106 da Lei Federal 14.133/2021, a partir da data de sua assinatura, observando-se os créditos orçamentários disponíveis.
- 11.2. O Sistema deverá ser disponibilizado no prazo de até 15 dias a contar da data de assinatura da respectiva Autorização de Fornecimento/Contrato.
- 11.3. O volume contendo o sistema deverá estar identificado externamente, com os dados constantes da nota fiscal, na qual deverá constar necessariamente a descrição dos serviços e as características do sistema.

12. DO PAGAMENTO

12.1 O pagamento referente à LICENÇA DE USO e a IMPLANTAÇÃO deverá ocorrer até 30 (trinta) dias úteis a contar do atesto na nota fiscal aprovada pelo gestor e fiscal do contrato.

12.2 A parcela referente ao serviço de CAPACITAÇÃO deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias úteis, após a realização do serviço, com a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo setor técnico competente, e dos comprovantes da prestação efetiva do serviço, que serão apresentados no original;

12.3 O pagamento referente à parcela mensal relativa à MANUTENÇÃO e SUPORTE TÉCNICO será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a execução dos serviços, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo setor técnico competente;

12.4 O pagamento referente à ATUALIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO e PARAMETRIZAÇÃO será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis, após a realização do serviço, com a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo setor técnico competente, e dos comprovantes da prestação efetiva do serviço, que serão apresentados no original.

12.5 Havendo erro na nota fiscal 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 pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando ônus para a CONTRATANTE.

12.6 Nenhum pagamento será efetuado pela CONTRATANTE à empresa CONTRATADA, enquanto pendente qualquer condição não satisfeita em relação ao serviço realizado sem que isto gere alteração de preço ou indenização por atraso de pagamento.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1 Constitui obrigação do CONTRATANTE:



**Controladoria Geral do Município
Gabinete**

- α) Subsidiar a CONTRATADA de todas as informações necessárias à consecução deste objeto;
- β) 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;
- χ) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- δ) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no contrato;
- ε) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- φ) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- γ) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.
- η) Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;
- ι) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- φ) Analisar, após a execução dos serviços, se estes estão em conformidade com os descritos no Termo de Referência, para atesto e garantia do pagamento.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Constitui obrigação da CONTRATADA:

- a)** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência para o perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- b)** Arcar com todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, bem como tributos, fretes, tarifas e as demais despesas, que deverão estar inclusas no preço proposto, e em hipótese alguma poderão ser destacados quando da emissão da nota



Controladoria Geral do Município
Gabinete

fiscal/fatura, não transferindo à Secretaria demandante a Responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar, sob qualquer pretexto o objeto do contrato;

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

d) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE;

e) Fornecer todas as informações julgadas relevantes pelo CONTRATANTE;

f) Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos no edital, sujeitando-se as sanções estabelecidas no instrumento convocatório e na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais legislação pertinente;

g) 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;

h) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do serviço, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

j) Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

k) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

m) Arcar com seguros que decorram direta ou indiretamente da contratação, bem como oriundos de quaisquer acidentes e/ou danos causados ao CONTRATANTE e a terceiros;

n) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não



Controladoria Geral do Município Gabinete

seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos artigos 124 e seguintes da Lei 14.133/2021.

o) Fornecer a esta Prefeitura dicionário de dados completo e detalhado, em meio físico e digital, antes do início do uso do software em ambiente de produção, além de manter esta informação atualizada junto a Prefeitura, caso sofra alguma alteração que modifique a estrutura do banco de dados.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1 Não será admitida a subcontratação do objeto deste termo de referência.

16. DAS PENALIDADES

16.1 O artigo 156 da Lei 14.133/2021, a licitante ficará impedida de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor contratado e demais cominações legais, por qualquer das infrações cometidas no artigo 155 da Lei 14.133/2021.

16.2 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o as penalidades legalmente estabelecidas;

16.3 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

16.4 A penalidade de multa será aplicada nos seguintes termos:

a) Pelo atraso na prestação do serviço executado, em relação ao prazo estipulado, de até 1% (um por cento) do valor da fatura mensal, por dia decorrido, até o limite de até 10% (dez por cento);

b) Pela recusa em executar o serviço, caracterizada em 10 (dez) dias após o vencimento do prazo estipulado, de até 10% (dez por cento) do valor do serviço;

c) Pela demora em corrigir falha na prestação do serviço, a contar do segundo dia da data da notificação da rejeição: de até 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor total da fatura mensal do contrato, por dia decorrido;



Controladoria Geral do Município Gabinete

- d) Pela recusa em corrigir falhas na prestação do serviço, entendendo-se como recusa o serviço não efetivado nos 05 (cinco) dias que se seguirem à data da rejeição: de até 10% (dez por cento) do valor total da fatura mensal do contrato;
- e) Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada na Lei Federal nº 14.133/2021, ou no instrumento convocatório e não abrangida nos incisos anteriores: de até 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal do contrato para cada evento;
- f) As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;
- g) Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos legais, sendo-lhe franqueada vista do processo;
- h) Decorrido o prazo de defesa referente à aplicação da multa, sem que o interessado se pronuncie ou em caso da multa ser considerada procedente, o mesmo será notificado que haverá a retenção do montante sobre a fatura a receber, ou caso não haja valores a receber, para recolher à CONTRATANTE o valor devido, por meio de recolhimento na Tesouraria, localizada no Complexo Administrativo da Prefeitura, na Estrada da Batalha, nº 1.200, Galpão N, Jardim Jordão – Jaboatão dos Guararapes/PE, no prazo de até 05(cinco) dias úteis, a contar da notificação pela autoridade competente;
- i) Se a multa aplicada for superior ao valor da fatura mensal, poderá a CONTRATANTE parcelar o valor, que poderá ser descontado em diversas faturas ou cobrada judicialmente, conforme determina o § 8º do artigo 156 da Lei 14.133/2021;
- j) O recolhimento da(s) multa(s) não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrente das infrações cometidas.

17. DO GESTOR DA CONTRATAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

17.1 O Gestor da presente contratação será indicado pela Secretaria demandante através de Portaria publicada no Diário Oficial do Município;

17.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercido pelo gestor do contrato e apoiado tecnicamente pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Segurança de Dados de forma a subsidiá-lo de informações pertinentes às suas atribuições;



Controladoria Geral do Município
Gabinete

17.3 Nos termos do art. 117, § 1º, § 2º, § 3º e § 4º da Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

17.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

17.5 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

17.6 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no edital e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no artigo 138 da Lei nº 14.133/2021;

17.7 As disposições previstas nesta cláusula não excluem outros dispositivos legais e nem outras obrigações aplicáveis no que for pertinente à contratação.

17.8 A fiscalização ou o acompanhamento de que trata este item, não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

18. PROPRIEDADES, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES.

18.1 A **CONTRATADA** é a única detentora dos direitos autorais do Sistema descrito no *caput* da Cláusula Terceira, sendo que a **CONTRATANTE** reconhece a propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, ficando expressamente vedada a reprodução e/ou distribuição do Sistema em questão, exceto para cópia de segurança, bem como de todo e qualquer material que o acompanhe.

18.2 A **CONTRATADA** permanecerá como titular plena do Sistema objeto da presente licença, não ocorrendo qualquer restrição a este direito por meio deste instrumento, resguardando a si o direito de conceder outras licenças a terceiros, independente de qualquer autorização ou anuência da **CONTRATANTE**.



Controladoria Geral do Município
Gabinete

18.3 No caso de violação aos direitos autorais previstos no *caput* desta Cláusula poderá a **CONTRATADA**, incondicionalmente, tomar todas as providências no sentido de corrigir a regularização da verdadeira titularidade e direitos conexos, sem prejuízo desta cobrar da **CONTRATANTE** a reparação dos danos causados.

18.4 A **CONTRATANTE** afirma estar ciente que a ofensa ao previsto no presente Contrato será caracterizada como crime de concorrência desleal, regularmente previsto no artigo 195, inciso XI, da Lei nº 9.279/96, que assim dispõe:

Art. 195 – Comete crime de concorrência desleal quem:

(...)

XI – divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, comércio ou prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato.

Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.

18.5 As partes declaram que este instrumento tem caráter de título executivo extrajudicial, cabendo a elas aplicarem, além das providências indicadas na legislação processual civil, àquelas previstas nos arts. 12 e seguintes da Lei nº 9.609/98.

18.6 Todas as informações, imagens e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da **CONTRATANTE**, não podendo ser repassados, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da **CONTRATADA**, bem como de seus executores, sem expressa autorização do gestor do contrato;

18.7 Os executores da **CONTRATADA** receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência desse ilícito.

18.8 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

18.9 A **CONTRATADA** obriga-se a dar ciência à **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

18.10 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, sendo vedada à **CONTRATADA** sua cessão, locação ou venda a



Controladoria Geral do Município Gabinete

terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE que deverá ser firmado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE no ato da assinatura do Contrato, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto deste Termo, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;

18.11 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratados como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

18.12 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE, não poderá ser utilizada para fins particulares;

18.13 O correio eletrônico fornecido pela CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados.

19. CONDIÇÕES PARA APROPRIAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS FORNECIDOS DURANTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

19.1 A CONTRATANTE reserva-se ao direito de optar, ao final da vigência do Contrato, pelo recebimento em formato XML de todas as informações, manifestações e seus respectivos anexos, gerados durante a execução do objeto deste Termo de Referência e seus Adendos, sendo elaborado um documento formal, ao término da vigência contratual.

20. DO REAJUSTE

20.1 Na hipótese do prazo do contrato exceder a 01 (um) ano, os preços apresentados serão reajustados anualmente, pela variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo - IPCA, divulgado pelo IBGE, ou por outro indicador que venha a substituí-lo.

20.2 As parcelas do contrato a serem pagas após 12 (doze) meses de vigência do contrato, poderão ser reajustadas anualmente ou sempre que houver alteração na legislação Federal ou Municipal que regule esta matéria.

20.3 As parcelas serão reajustadas mediante aplicação da fórmula: $R = V(I_m - I_o) / I_o$, onde:



Controladoria Geral do Município
Gabinete

R = Valor do reajuste;

V = Valor a ser reajustado;

Im = Índice de reajuste do mês anterior ao da prestação do serviço;

Io = Índice de reajuste do mês anterior ao da apresentação da proposta financeira.

20.4 O termo inicial para apuração do percentual de reajuste será a data limite para apresentação da proposta.

21. GARANTIA CONTRATUAL DURANTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

21.1 Como garantia do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais ora assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, a CONTRATADA se obriga a prestar garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos e condições previstos na minuta do contrato a ser celebrado, no prazo de até 10 dias após sua assinatura.

Parágrafo único: A garantia a ser prestada pela CONTRATADA corresponderá a uma das hipóteses previstas no artigo 96 da Lei 14.133/2021.

Jaboatão dos Guararapes, 13 de abril de 2022.

Ouvidoria Geral do Município



Controladoria Geral do Município
Gabinete

ADENDO A - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

Baseado nas demandas de suporte técnico exigidas para o pleno atendimento ao objeto deste Certame no que diz respeito ao Sistema Informatizado via Internet (WEB) a ser adotado, a CONTRATANTE adotará este Acordo de Nível de Serviço (ANS), comumente conhecido no mercado pelo termo em inglês Service Level Agreement (SLA). O ANS é o compromisso assumido pela CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

I. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Os indicadores de nível de serviço estão associados às atividades específicas dos processos de gestão e resolução de requerimentos, estabelecendo pontos de controle para a medição deles. Estes indicadores fornecem a informação primária necessária para medir a eficácia e eficiência alcançada pelos provedores na prestação dos serviços, e são os que se encontram sujeitos ao esquema de penalidades e compensações definidas neste documento.

II. FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO

A frequência da medição estabelece o marco temporal durante o qual se tomará cada amostra de dados para realizar, posteriormente, a avaliação do serviço. Este período será suficientemente amplo para garantir a obtenção de uma amostra de dados que permita realizar uma análise precisa do serviço, evitando a análise de percentuais que representem casos pontuais em lugar de uma tendência, enquanto garantirá a obtenção frequente de informação para assegurar um acompanhamento e controle permanente do serviço.

A periodicidade de medição para os indicadores será, geralmente, mensal, com exceção daqueles indicadores que dispuserem de forma expressa uma periodicidade diferente. Estão resguardadas as situações em que as partes, em comum acordo, venham a aditar um novo Acordo de Nível de Serviço ou venham a ajustar de forma justificada prazos/níveis de qualidade diferentes dos estabelecidos no Termo de Referência.

III. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

A avaliação do nível de cumprimento ou descumprimento atingido para os indicadores de nível de serviço comprometidos pelo proponente será feita mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês imediatamente anterior ao serviço e calculando o nível alcançado a partir dos dados registrados, aplicando as glosas, se for necessário, na fatura do mês corrente.

A seguir serão apresentados os indicadores definidos para a medição dos serviços, com base nos itens de prestação de serviços contidos no objeto desta contratação. **Para os indicadores cujos prazos sejam calculados em horas úteis, serão consideradas úteis as horas entre 08:00 e 18:00 de um dia útil.**



Controladoria Geral do Município
Gabinete

A1. INDICADOR PARA IMPLANTAÇÃO DOS SUBSISTEMAS

Classificação	Prazo de Implantação
<i>Crítico</i>	Acima de 10 dias corridos após o prazo estabelecido
<i>Insatisfatório</i>	Entre 6 e 10 dias corridos após o prazo estabelecido
<i>Insuficiente</i>	Até 5 dias corridos após o prazo estabelecido
<i>Satisfatório</i>	No prazo estabelecido
Frequência de Medição: Após o término do prazo estabelecido para implantação.	

- i. Caso a CONTRATANTE, após revisão do cronograma, entenda haver necessidade de pactuação de novos prazos junto à CONTRATADA, os novos prazos deverão ser obedecidos por esta última, sendo aplicáveis as glosas previstas para este indicador de acordo com sua classificação.

A2. INDICADOR PARA ATENDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO

O ANS estabelecido para este indicador diz respeito ao atendimento de demandas referentes ao uso contínuo e à operacionalização do sistema, sejam dúvidas técnicas, incidentes, execução de scripts/rotinas ou quaisquer solicitações atinentes ao funcionamento da solução contratada e que não requeiram qualquer tipo de manutenção (corretiva, adaptativa ou evolutiva) nas funcionalidades.

Classificação	Prazo para início do atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
<i>Crítico</i>	Acima de 24 horas úteis	Acima de 48 horas úteis
<i>Insuficiente</i>	Entre 8 horas e 24 horas úteis	Acima de 24 e até 48 horas úteis
<i>Mínimo</i>	Entre 2 horas e 8 horas úteis	Acima de 8 e até 24 horas úteis
<i>Satisfatório</i>	Em até 2 horas úteis	Em até 8 horas úteis
Frequência de Medição: Mensal		

A3. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA

Severidade *	Prazo para realização da Manutenção Corretiva
<i>Crítica</i>	Em até 4 horas úteis



Controladoria Geral do Município
Gabinete

<i>Alta</i>	Em até 8 horas úteis
<i>Média</i>	Em até 12 horas úteis
<i>Baixa</i>	Em até 20 horas úteis
Frequência de Medição: Mensal	

* A severidade dos serviços obedece à seguinte classificação:

- **Crítica:** Problema que inviabilize a continuidade do uso de qualquer módulo do sistema;
 - **Alta:** Problema que impeça o uso de uma determinada funcionalidade de um módulo ou degrade desempenho da solução de modo a inviabilizar o uso dessa funcionalidade;
 - **Média:** Problema moderado que restringe, mas não impede, o usuário de realizar a função desejada;
 - **Baixa:** Problema que não restringe e não impede o usuário de realizar a função desejada. Ex: erro ortográfico, erro cosmético etc.
- i. O ANS estabelecido para este indicador é aplicável exclusivamente em ambiente de Produção e os prazos deverão ser contados a partir da abertura da respectiva Ordem de Serviço;
 - ii. Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido, seja em decorrência da abrangência ou da complexidade do problema, a CONTRATADA deverá, antes do vencimento do prazo estabelecido na tabela acima, apresentar justificativa e propor novo prazo, submetendo-o a CONTRATANTE para aprovação;
 - iii. A CONTRATANTE terá o prazo de 4 horas úteis para apreciar a justificativa e o novo prazo proposto pela CONTRATADA em caso de serviços de severidades Crítica ou Alta, e de 12 horas úteis em caso de serviços de severidade Média ou Baixa;
 - iv. Caso a nova proposta de prazo seja aceita pela CONTRATANTE, o novo prazo para realização da manutenção corretiva deverá ser obedecido pela CONTRATADA, sendo aplicáveis as glosas previstas de acordo com a severidade do serviço;
 - v. Caso a nova proposta de prazo seja rejeitada, também de forma justificada, o prazo estabelecido pela CONTRATANTE deverá ser mantido, ficando a CONTRATADA sujeita aos descontos e penalidades previstas pelo não cumprimento;
 - vi. No prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas a seguir:
 - Diagnosticar o problema;
 - Analisar o escopo e criticidade do problema;
 - Identificar as alternativas de solução e propor ações de contingência, caso existam;
 - Eliminar o problema detectado e disponibilizar para a CONTRATANTE as



Controladoria Geral do Município
Gabinete

correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema ou qualquer funcionalidade do sistema;

- Realizar os testes de unidade das correções implementadas;
- Documentar as correções implementadas.

A4. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

As Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATADA que forem classificadas como Manutenção Adaptativa deverão ser analisadas pela CONTRATADA, que deverá, em seguida, apresentar proposta de cronograma com as etapas e os prazos a serem cumpridos para a entrega da manutenção em ambiente de Produção, devendo os prazos ser contados a partir da aprovação do cronograma pela CONTRATADA.

Classificação	Prazo para apresentação de proposta de cronograma	Prazo para implantação da Manutenção Adaptativa em Produção
<i>Crítico</i>	Acima de 5 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Acima de 5 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes
<i>Insuficiente</i>	Acima de 3 e até 5 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Acima de 3 e até 5 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes
<i>Mínimo</i>	Até 3 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Até 3 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes
<i>Satisfatório</i>	Até 2 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Dentro do prazo acordado entre as partes
Frequência de Medição: Após o término do prazo estabelecido entre as partes		

A5. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

As Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATADA que forem classificadas como Manutenção Evolutiva deverão ser analisadas pela CONTRATADA, que deverá, em seguida, apresentar proposta de cronograma com as etapas e os prazos a serem cumpridos para a entrega da manutenção em ambiente de Produção, devendo os prazos ser contados a partir da aprovação do cronograma pela CONTRATADA.

Classificação	Prazo para apresentação de proposta de cronograma	Prazo para implantação da Manutenção Evolutiva em Produção
<i>Crítico</i>	Acima de 5 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Acima de 10 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes



Controladoria Geral do Município
Gabinete

<i>Insuficiente</i>	Acima de 3 e até 5 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Acima de 5 e até 10 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes
<i>Mínimo</i>	Até 3 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Até 5 dias úteis após o prazo estabelecido entre as partes
<i>Satisfatório</i>	Até 2 dias úteis após emissão da Ordem de Serviço	Dentro do prazo acordado entre as partes
Frequência de Medição: Após o término do prazo estabelecido entre as partes		

A6. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DA SOLUÇÃO

A contratada deverá garantir uma **disponibilidade de 99%** para os serviços hospedados, exceto em casos de calamidade pública ou desastres naturais. Este indicador é aplicável exclusivamente em ambiente de Produção e **sua frequência de medição será mensal**.

IV. AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

As apurações dos ANS deverão constar no Relatório de Acompanhamento Mensal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Nos casos de não cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos tem-se a aplicação de glosas associadas ao descumprimento de cada indicador acordado, que serão aplicadas de acordo com o esquema apresentado a seguir:

A. Glosas referentes ao indicador A1

Classificação	Percentual de retenção por não cumprimento de prazo
<i>Crítico</i>	3% + 0,5% por dia corrido de atraso acima do limite da classificação " <i>Insatisfatório</i> "
<i>Insatisfatório</i>	1,5%
<i>Insuficiente</i>	0,5%
<i>Satisfatório</i>	0%

B. Glosas referentes ao indicador A2

Classificação	Percentual de retenção por atraso	Percentual de retenção por atraso
----------------------	--	--



Controladoria Geral do Município
Gabinete

	no início do atendimento	na conclusão do atendimento
<i>Crítico</i>	1% + 0,5% por hora útil de atraso acima do limite da classificação <i>“Insuficiente”</i>	2% + 0,5% por hora útil de atraso acima do limite da classificação <i>“Insuficiente”</i>
<i>Insuficiente</i>	0,5%	1,5%
<i>Mínimo</i>	0%	0,5%
<i>Satisfatório</i>	0%	0%
Frequência de Medição: Mensal		

C. Glosas referentes ao indicador A3

Severidade	Prazo para realização da Manutenção Corretiva
<i>Crítica</i>	2% por hora útil de atraso
<i>Alta</i>	1% por hora útil de atraso
<i>Média</i>	1% a cada 2 horas úteis de atraso
<i>Baixa</i>	0,5% a cada 2 horas úteis de atraso

D. Glosas referentes aos indicadores A4 e A5

Classificação	Percentual de retenção por atraso na apresentação de proposta de cronograma	Percentual de retenção por atraso na implantação da Manutenção em Produção
<i>Crítico</i>	1,5% + 1% por dia útil de atraso acima do limite da classificação <i>“Insuficiente”</i>	2,5% + 1% por dia útil de atraso acima do limite da classificação <i>“Insuficiente”</i>
<i>Insuficiente</i>	1%	2%
<i>Mínimo</i>	0%	1%
<i>Satisfatório</i>	0%	0%

E. Glosas referentes ao indicador A6



Controladoria Geral do Município
Gabinete

Disponibilidade da Solução	Percentual de retenção por não cumprimento da disponibilidade
< 85%	10%
> 85% e < 90%	5%
> 90% e < 99%	2%
>= 99%	0%

Os cálculos serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, e os valores serão descontados da fatura apresentada pela CONTRATADA referente ao serviço de suporte técnico.

As glosas não serão aplicadas sobre o valor total da fatura, mas em conformidade com as regras abaixo:

- Para o item A, o percentual da glosa incidirá sobre o valor da fatura referente ao licenciamento do sistema informatizado Web;
- Para os itens B, C, D e E, o percentual de glosa incidirá sobre o valor da fatura referente ao serviço de suporte técnico;

No caso descumprimento de mais de um indicador ou do mesmo indicador reiteradas vezes para diferentes Ordens de Serviço, os valores da glosa serão cumulativos. Todavia, a retenção do valor para cada item de serviço estará limitada ao máximo de 30% do valor da fatura

Todas as penalidades indicadas terão caráter automático podendo ser aplicadas pela CONTRATANTE sem necessidade de intimação prévia a CONTRATADA.