

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO, CESSÃO DE DIREITO DE USO POR PRAZO DETERMINADO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E HOSPEDAGEM DE SISTEMA INFORMATIZADO DESTINADO À GESTÃO DE OCORRÊNCIAS RELACIONADAS A RISCOS E DESASTRES, COM ACESSO VIA WEB, SUPORTE AO PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS EM AMBIENTES ONLINE E OFFLINE, ALÉM DE INTEGRAÇÃO COM FERRAMENTAS EXTERNAS, CONFORME AS DEMANDAS DA SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA CIVIL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES.



1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de licenciamento, cessão de direito de uso por tempo determinado, implantação, manutenção e hospedagem de sistema informatizado para gestão de ocorrências relacionadas a riscos e desastres, com interligação via web, possibilidade de preenchimento de formulários online e offline, e integração com ferramentas externas, conforme as necessidades da Secretaria Executiva de Defesa Civil do Jaboatão dos Guararapes.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A Secretaria Executiva de Defesa Civil é o órgão responsável pela execução contínua e permanente de atividades relacionadas ao ciclo de gestão de riscos e desastres, que compreende as etapas de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação. Seu objetivo principal é evitar a ocorrência de desastres e, quando inevitáveis, minimizar seus efeitos sobre a população e o território.

2.2

2.3 A Defesa Civil do Jaboatão dos Guararapes atua no fortalecimento de ações preventivas voltadas à redução de desastres, conforme estabelecido no Art. 4º, diretriz III, da Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012). A atuação do órgão busca ampliar a capacidade de resposta por meio da otimização do registro, monitoramento e tratamento das ocorrências.

2.4

2.5 A contratação de um sistema eletrônico para a Gestão de Ocorrências de Riscos e Desastres fundamenta-se nos seguintes fatores:

- (i) necessidade de registrar e monitorar as ocorrências reportadas pela população, a fim de subsidiar ações preventivas e de redução de danos em contextos de crise;
- (ii) qualificação dos atendimentos aos chamados, contribuindo para a mitigação dos riscos decorrentes de situações de desastre e seus desdobramentos;
- (iii) agilidade na gestão de crises e na tramitação das ocorrências junto à administração pública e aos demais **stakeholders** envolvidos;
- (iv) eficiência e eficácia na comunicação interna e externa, com geração de dados quantitativos e qualitativos que subsidiem a tomada de decisão e a pronta resposta, além da redução do uso de papel, viabilizando a tramitação digital de documentos e arquivos na própria ferramenta.

2.6 Destaca-se, ainda, a importância de oferecer aos cidadãos do município um canal adequado para o registro de suas ocorrências, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção e Defesa Civil – PNPDEC (Lei nº 12.608/2012).

2.7 Além das demandas já mencionadas, o sistema de gestão de ocorrências torna-se essencial para a avaliação do desempenho das equipes técnicas, o acompanhamento contínuo de indicadores de produtividade e a informatização das rotinas operacionais, com uso de formulários digitais via interface online e offline, bem como integração com aplicações externas, como ferramentas de Business Intelligence.

2.8 A Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes (PMJ) reconhece como imprescindível o investimento contínuo na modernização e melhoria dos canais de atendimento ao cidadão,

promovendo a excelência na prestação dos serviços públicos e fortalecendo a transparência da gestão municipal.

3 DA DISPENSA DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

3.1 Considerando que o Estudo Técnico Preliminar - ETP é uma ferramenta de gestão que permite evidenciar o problema a ser resolvido e a melhor solução dentre as possíveis, de modo a permitir ao gestor a avaliação da viabilidade técnica e socioeconômica da contratação;

3.2 Considerando, ainda, que o presente processo de contratação se enquadra no previsto pelo Art. 1º § 1º da Instrução Normativa Municipal nº 001, de 14 de maio de 2025:

Art.1º Esta Instrução Normativa dispõe sobre a fase preparatória inerente à todas as Contratações Públicas para aquisição de bens, serviço Administração Pública Municipal direta, autárquica e fundacional.

§ 1º Para contratações cuja estimativa de preços se enquadre nos valores dispostos no art. 75, incisos I e II da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a aplicação dessa norma é facultativa, devendo o órgão ou entidade realizar procedimentos de contratação adequados, nos termos da legislação vigente.

3.3 Fica dispensada a elaboração do Estudo Técnico Preliminar.

4 DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	QUANTIDADE
1	Licença - Cessão de direito de uso por tempo determinado com Integração nativa ou via API com ferramentas externas de Business Intelligence (BI) ou outra, registro de formulário de ocorrências de forma online e offline, com sincronização automática quando restabelecida a conexão;	MÊS	12
2	Implantação do sistema;	MÊS	1
3	Manutenção e Suporte Técnico;	MÊS	12
4	Atualização do sistema.	MÊS	12

5 DA PROVA DE CONCEITO

5.1 O licitante declarado provisoriamente vencedor 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.

5.2 A prova de conceito deverá comprovar que a solução tecnológica a ser disponibilizada atende os requisitos e funcionalidades mínimas apresentadas nos itens 5.16 à 5.21 deste Termo de Referência.

- 5.3 A aprovação da solução apresentada na prova de conceito, será feita baseada no atendimento de 100% dos itens considerados como obrigatórios, mencionados nos itens 5.16 à 5.21.
- 5.4 A prova de conceito poderá ser realizada de forma presencial ou remota por meio eletrônico a ser disponibilizado pela Contratante.
- 5.5 Todos os requisitos constantes no roteiro devem ter sua correta implementação comprovada, e devem estar disponíveis de maneira nativa nos componentes que integram a solução. Isto é, o atendimento de qualquer requisito do roteiro não deve depender da necessidade de customização por meio de linguagem de programação e/ou alteração de estrutura de base de dados, sendo admitida apenas a parametrização de funcionalidades disponíveis na versão original do produto ofertado.
- 5.6 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.
- 5.7 O licitante declarado provisoriamente vencedor que não comparecer ao encontro, de forma presencial ou remota, para apresentação da amostra após 30 (trinta) minutos do início desta perderá direito ao dia da prova de conceito.
- 5.8 Os demais licitantes interessados em acompanhar a apresentação do sistema (prova de conceito) 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.
- 5.9 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.
- 5.10 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.
- 5.11 A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO na prova de conceito é de responsabilidade exclusiva da comissão/servidor designado.
- 5.12** A REPROVAÇÃO na prova de conceito, implicará na desclassificação do licitante, ocasionando a convocação do segundo colocado no certame, que terá todos os prazos e condições concedidos ao primeiro, e assim sucessivamente, até a conclusão do processo.
- 5.13** A Comissão Técnica ou servidor técnico é o responsável pelos esclarecimentos de questionamentos referentes à prova de conceito.
- 5.14** A seguir, indicamos um conjunto de atividades/produtos a serem contemplados na prestação dos serviços constantes deste Termo.

5.15 Os itens que constam marcados como “SIM” na coluna “Obrigatoriedade durante Prova de Conceito” serão cobrados na prova de conceito. 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.

5.16 REQUISITOS DO SOFTWARE

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
01	O software ser 100% Web e deverá rodar nos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.	X	
02	Hospedagem do sistema, com seus dados e aplicações, em <i>data center</i> sob responsabilidade da CONTRATADA, com tecnologia <i>cloud computing</i> .	X	
03	Ter interface leve e intuitiva, de fácil utilização, oferecendo uma interface gráfica amigável, não deixando dúvidas quanto às suas funcionalidades.	X	
04	Integração nativa ou via API com ferramentas externas de Business Intelligence (BI) e outras aplicações, permitindo a extração e atualização de dados em tempo real ou em intervalos programáveis, conforme as necessidades da Defesa Civil;	X	
05	Registro de formulário de ocorrências em ambiente online e offline, com sincronização automática dos dados assim que restabelecida a conexão com a internet.	X	

5.17 SUPORTE TÉCNICO E SEGURANÇA

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
01	Suporte técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de atendimento telefônico e/ou remoto.		X
02	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
03	Monitoramento do sistema 24 horas por dia, 7 dias por semana.		X
04	Protocolo de segurança HTTPS.	X	
05	Níveis de acesso diferenciados por perfil.	X	
06	Possibilidade de exportar relatórios de acesso dos usuários internos e externos.	X	
07	Log de auditoria, com registro de data e hora e tipo de operação das alterações realizadas pelos usuários em todas as	X	

	operações do sistema.		
08	Cadastro e atualização de novos usuários e unidades gestoras pela própria equipe da CONTRATANTE.	X	
09	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
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
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
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
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
14	Encaminhar, por meio de solução em nuvem (cloud) ou dispositivo físico, todos os registros realizados ao longo do ano, incluindo seus respectivos anexos, até o primeiro dia útil do ano subsequente.		X

5.18 CADASTRO DAS OCORRÊNCIAS DE RISCOS E DESASTRES

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
01	Permitir o cadastramento e o acompanhamento da ocorrência pela Defesa Civil (via internet) por meio de login e senha, além de gerar protocolo.	X	
02	O registro das ocorrências pode ser feito via internet, aplicativo ou cadastradas manualmente por operador, presencialmente ou por telefone.	X	
03	Possibilidade de anexar arquivos no registro da ocorrência (imagens, vídeos, arquivos em PDF).	X	

04	Solicitar número de protocolo quando o manifestante registrar solicitação de serviço.		X
05	A ferramenta deverá possuir a identificação desta Secretaria através de rótulo com o nome da Defesa Civil.	X	
06	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	
07	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 administrador.		X
08	Possuir serviço de Geolocalização integrado de modo a garantir a precisa referência espacial da ocorrência que estiver sendo registrada; Caso 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	
09	Permitir que o usuário inclua complementos na manifestação, quando solicitado pelo setor.		X
10	Disponibilizar número de protocolo para acompanhamento da ocorrência.	X	

5.19 GESTÃO E CONTROLE DAS OCORRÊNCIAS DE RISCOS E DESASTRES

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
01	Área específica para gestores com acesso individual realizado por login e senha.	X	
02	Tramitação das informações via sistema entre Defesa Civil, secretarias e órgãos.	X	
03	Criação e gestão de perfis específicos com no mínimo os perfis abaixo: 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	

04	Cadastro de novas manifestações nessa interface caso sejam recebidas demandas presencialmente, por telefone ou redes sociais.	X	
05	Permitir que os Gestores interajam via sistema com os demais, para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias, alterando o status da demanda para “Em Complementação”.	X	
06	Emitir relatórios gerenciais dinâmicos, com a utilização do recurso “drill-down”, permitindo gerar informações estatísticas abrangendo toda a organização (visão macro) até uma ocorrência específica (visão micro).		X
07	Registrar histórico de todas as manifestações, permitindo acompanhar sua evolução no tempo.	X	
08	Consolidar informações estratégicas para a alta administração, indicando áreas críticas da organização.		X
09	Controlar prazos e identificar pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis.		X
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 responsáveis quando houver manifestações ou pedidos de acesso à informação em atraso.	X	
11	Priorização e tratamento de manifestações urgentes.	X	
12	Possibilidade de reabrir manifestação já concluída e enviar nova resposta ao manifestante, ou incluir uma área para complementação de resposta.	X	
13	Permitir visualização da distribuição geográfica das manifestações (bairro ou Regional).	X	
14	Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria.		X
15	Permitir que o responsável da área informe as providências e emita respostas a Defesa Civil	X	
16	Disponibilizar busca rápida de ocorrências através de diferentes tipos de filtros de consulta.	X	
17	Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências.	X	
18	Ser possível realizar andamentos múltiplos da manifestação para mais de uma secretaria quando há assuntos diferentes em um único protocolo.		X
19	Possibilidade de alteração do tipo de ocorrência pela Defesa Civil.	X	
20	Emissão de relatórios gráficos com dados gerenciais sobre: Tipos de ocorrências, 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	

21	Possibilidade de exportação de relatórios por período específico nos formatos: tela (HTML), planilha (EXCEL) ou portátil (PDF).	X	
22	Possibilidade de emitir relatórios por área específica (Secretarias e órgãos).	X	
23	Identificar o status das demandas como: Aberta, em andamento, agendada, pendente, em complementação, cancelada e concluída.	X	
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
25	Permitir encaminhar a manifestação (resumo) por e-mail para outra Defesa civil fora da jurisdição do município (ex: Defesa Civil do Estado, Defesa Civil Nacional).		X
26	Categorizar as ocorrências conforme a lei federal 13.460/2017, usando no mínimo as seguintes opções: Reclamações, Denúncias, Sugestões, solicitações e elogios.	X	
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	
28	Área de ajuda com apresentação e explicação dos recursos do Sistema.		X
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
30	Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que deram andamento em uma determinada ocorrência.	X	
31	Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que visualizaram uma determinada ocorrência.	X	
32	Possibilidade de emitir relatório de acessos de usuários (Gestores, interlocutores e operadores).	X	
33	Possibilidade de apresentar e filtrar o tempo que cada setor da Prefeitura demora para atender/responder as suas ocorrências.	X	
34	Permitir que o Gestor julgue a ocorrência improcedente, justifique e conclua a ocorrência sem necessidade de encaminhamentos.	X	
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
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	X	

	do sistema.		
37	Possibilitar a localização das ocorrências por vários argumentos de pesquisa tais como: nome do manifestante, data/período da manifestação, número de protocolo, assunto, tipo de ocorrência e palavra-chave, permitindo o cruzamento entre eles, viabilizando uma pesquisa mais rápida e eficaz.	X	
38	Na resposta/devolução para a Defesa Civil permitir que o interlocutor anexe documentos, podendo estes ficarem visíveis ao manifestante, por opção do Gestor.		X
39	<i>Dashboard</i> com informações em tempo real com informações estratégicas para a Defesa Civil.	X	

5.20 CADASTRO E GERENCIAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade durante Prova de Conceito	
		SIM	NÃO
01	Disponibilizar área específica para registro de Pedidos de Acesso à Informação conforme Lei 12.527/2011.		X
02	As solicitações podem ser feitas via internet, aplicativo (Android e Apple) ou cadastradas manualmente por operador, presencialmente ou por telefone.		X
03	O solicitante deverá preencher formulário padrão com dados obrigatórios previsto na Lei nº 853/2013 e no decreto nº 063/2017.		X
04	Possibilidade de encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor cadastrado e a possibilidade de reenviar para outro setor caso necessário.		X
05	Possibilidade de incluir anexo em formato de PDF, vídeo ou JPEG na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações.		X
06	Possibilidade de categorização das demandas por assunto.		X
07	Possibilidade de classificar o pedido de acesso como procedente ou não procedente ou deferido e não deferido.		X
08	Possibilidade de classificar os PAI “não procedentes” como: Pedidos Genéricos, Desproporcionais, Desarrazoados, trabalhos adicionais de análise.		X
09	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
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
11	Permitir cadastro de Recursos de 2ª instância, assim como		X

	permitir o cadastro da resposta pela Autoridade Hierarquicamente Superior, sendo possível anexar arquivos.		
12	Possibilidade de identificar o status dos Pedidos de Acesso à Informação como aberto, em andamento, em recurso e concluído.		X
13	Permitir o cadastro de Solicitação de Prorrogação de Prazo de resposta obedecendo os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527/2011.		X

5.21 REQUISITOS GERAIS

Nº	Requisitos funcionais	Obrigatoriedade	
		SIM	NÃO
01	O sistema deverá possuir ferramentas de acessibilidade como alto contraste e redimensionamento de texto.	X	
02	Atender integralmente os critérios estabelecidos às Leis Federais Nº 12.527/2011, Nº 13.460/2017 e a Lei 13.709/2018.	X	
03	Número ilimitado de usuários com uma única licença.		X
04	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	
05	O sistema deve atender ao seguinte fluxo: O cadastrador registra a ocorrência. A Sala Integrada de Emergência (SIE) recebe a ocorrência, analisa a demanda e repassa para o Coordenador da Defesa Civil na Regional Administrativa responsável pela resposta. O Coordenador encaminha a ocorrência para a equipe de campo. Após receber as respostas da equipe de campo, o Coordenador cadastra a resposta no sistema e envia para a Sala Integrada de Emergência (SIE). O Gestor analisa a atualização da ocorrência, estando correta, ele realiza os encaminhamentos e conclui a manifestação da ocorrência. Caso precise de correção ou complementação, o Gestor devolve a ocorrência e solicita complementação.	X	

6 DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

6.2 Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão contemplar os itens de:

(01) Licença - Cessão de direito de uso por tempo determinado com Integração nativa ou via API com ferramentas externas de Business Intelligence (BI) ou outra, registro de formulário de ocorrências de forma online e offline, com sincronização automática quando restabelecida a conexão;

(02) Implantação do sistema;



(03) Manutenção e Suporte Técnico;
(04) 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 com Integração nativa ou via API com ferramentas externas de Business Intelligence (BI) ou outra, registro de formulário de ocorrências de forma online e offline, com sincronização automática quando restabelecida a conexão.

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 Secretaria Executiva de Defesa Civil;

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.

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

6.3.3.1 Suporte telefônico e/ou via remota 24h por dia, sete dias por semana;

- 6.3.3.2 Manutenção da integridade do banco de dados (backup diário);
 - 6.3.3.3 Manutenção da Integração nativa ou via API com ferramentas externas;
 - 6.3.3.4 Manutenção do Registro do formulário de ocorrências online e offline;
 - 6.3.3.5 Monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana;
 - 6.3.3.6 Manutenção adaptativa: adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional);
 - 6.3.3.7 Manutenção corretiva: alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades;
 - 6.3.3.8 Manutenção evolutiva: evolução com a inclusão de novas características e novas funcionalidades;
 - 6.3.3.9 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.
- 6.3.4 **ATUALIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO** - modificações e alterações que possam surgir, para tornar o sistema aderente às necessidades da CONTRATANTE e as novas legislações.
- 6.3.4.1 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.
 - 6.3.4.2 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 Secretaria Executiva de Defesa Civil 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.
- 7.2 A contratante funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

8 DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

- 8.1 Este processo de contratação ocorrerá por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.



Art. 75. É dispensável a licitação:

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil, setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos), no caso de outros serviços e compras; (**valor atualizado pelo Decreto nº 12.343, de 30 de dezembro de 2024**).

8.2 Nesse sentido, uma vez que a contratação pretendida corresponde a valor inferior ao referido na lei e a despesa não constitui fracionamento indevido, bem como o somatório das despesas realizadas com objetos idênticos ou de mesma natureza (do mesmo ramo de atividade), no mesmo exercício financeiro, por esta unidade gestora, não ultrapassa o limite estabelecido pelo art. 75, II da Lei Federal nº 14.133/21, destaca-se o pleno atendimento dos requisitos legais.

9 DO VALOR ESTIMADO

9.1 A Lei nº 14.133/2021 (LLC), estabelece, em seu art. 24, que “desde que justificado, o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.”

9.2 Importante ressaltar que, em todos os casos, seja com orçamento sigiloso, ou não, as propostas com preços superiores ao orçamento devem ser desclassificadas, nos termos do art. 59, III da Lei no 14.133/2021.

Art. 59. Serão desclassificadas as propostas que:

(...)

III - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

9.3 Assim, podemos entender que, na maioria das vezes, o orçamento sigiloso leva a uma maior possibilidade de contratação mais vantajosa para a Administração Pública, tendo em vista que os fornecedores apresentarão valores mais perto do seu preço real, por desconhecer o valor máximo aceito pela Administração, motivo pelo qual, deixamos nesse ato de apresentar o valor estimado, que se encontra nos autos do processo administrativo.

9.4 Dito isto, fica determinado que no preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

10 DA PARTICIPAÇÃO

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

10.1.1 Empresas em processo falimentar;

10.1.2 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;



- 10.2 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;
- 10.3 A participação no processo de contratação implica, automaticamente, a aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdos desta proposta e demais normas aplicáveis.

11 DOS CRITÉRIOS DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

- 11.1 Será escolhido o interessado detentor da proposta de menor valor, devendo o escolhido apresentar, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a partir da data de comunicação, todos os documentos de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, econômico-financeira e de qualificação técnica;
- 11.2 O escolhido apenas será declarado vencedor definitivo após aprovação na prova de conceito.

11.3 DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 11.3.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da CONTRATADA, a Equipe Técnica da Secretaria CONTRATANTE verificará eventual descumprimento das condições necessárias a contratação, especialmente quanto à existência de sanção impeditiva, mediante a consulta consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).
- 11.3.2 Constatada a existência de sanção que impeça a participação ou contratação, a Equipe técnica da Secretaria CONTRATANTE reputará a CONTRATADA inabilitada, por falta de condição de participação.
- 11.3.3 Os documentos eletrônicos devem ser assinados por meio de certificado digital pertencente à cadeia de chaves públicas ICP-Brasil e apresentados conforme item anterior.
- 11.3.4 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- a) Se a CONTRATADA for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a CONTRATADA for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- b) Serão aceitos registros de CNPJ da CONTRATADA matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.4 Habilitação jurídica

- 11.4.1 Quando Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 11.4.2 Quando Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;



- 11.4.3 Quando Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 11.4.4 Quando Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.4.5 Quando Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 11.4.6 Quando Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.4.7 Quando Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- 11.4.8 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.5 Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 11.5.1 Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), quando se tratar de pessoa física.
- 11.5.2 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), quando se tratar de Pessoa Jurídica.
- 11.5.3 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 11.5.4 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).
- 11.5.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título

VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

- 11.5.6 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do Fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
- 11.5.7 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do Fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
- 11.5.8 Caso o Fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de Declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da Lei.
- 11.5.9 Caso o Fornecedor detentor de menor preço seja enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal.
- 11.5.10 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Chamamento Público.

11.6 Qualificação Técnica

- 11.6.1 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;
- 11.6.2 O(s) atestado(s) ou declaração (es) de que trata o item acima deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado de pessoa jurídica declarante, devendo conter ainda o nome, função do responsável pelo fornecimento das informações;

11.7 Qualificação econômica financeira

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

12 DA PROPOSTA

- 12.1 A proposta deverá ser apresentada nos seguintes termos:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Licença - Cessão de direito de uso por tempo determinado com	MÊS	12	R\$	R\$



ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL .
	Integração nativa ou via API com ferramentas externas de Business Intelligence (BI)ou outra, registro de formulário de ocorrências de forma online e offline, com sincronização automática quando restabelecida a conexão;				
2	Implantação do sistema;	MÊS	1	R\$	R\$
3	Manutenção e Suporte Técnico;	MÊS	12	R\$	R\$
4	Atualização do sistema.	MÊS	12	R\$	R\$
VALOR GLOBAL					R\$
Declaramos que a validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias; Declaramos expressamente que, no(s) preço(s) acima ofertado(s), estão inclusos todos os custos indiretos tais como: impostos, taxas, fretes, carretos, embalagem e seguros. Prazo de entrega: Em até 15 (quinze) dias úteis, contado a partir do recebimento da Ordem de Serviço.					
Carimbo da empresa		Carimbo e assinatura do responsável			
Estamos de acordo com as demais condições do Termo de Referência e seus anexos.					

13 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas decorrentes do Chamamento Público estão programadas em Dotação Orçamentária própria, prevista no Orçamento do Município, para exercício de 2025, na classificação abaixo:

Órgão: 3.34;
Fonte: 1.500.0000.0000;
Unidade: 106;
Elemento: 339000;



Base Defesa Civil

Rua Almirante Antônio Farias, 886, Piedade
Jaboatão dos Guararapes - PE | CEP: 54.400-320

Projeto: 34106.6.182.2023.1127 - Realização de intervenções mitigadoras, preventivas e preparatórias em áreas de risco de desastres;
Atividade: 1528 - Promover melhorias na gestão do registro de ocorrências.

14 DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

14.1 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses (máximo 5 anos) contado da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/21.

15 DO CONTRATO

15.1 Homologado o resultado, terá a contratada o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, cujo prazo de validade e vigência encontram-se neste termo de referência, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste TR.

15.2 O objeto resultante deste Termo de Referência deverá ser fiel e integralmente executado pelo contratante, de acordo com as especificações e condições deste instrumento, respondendo cada uma das partes pelas consequências da sua inexecução, total ou parcial.

16 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1 Constitui obrigação do CONTRATANTE:

- a) Subsidiar a CONTRATADA de todas as informações necessárias à consecução deste objeto;
- b) 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;
- c) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- d) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no contrato;
- e) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- f) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- g) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.
- h) Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;
- i) 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;



j) Analisar, após a execução dos serviços, se estes estão em conformidade com os descritos no Termo de Referência, para atesto e garantia do pagamento.

17 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1 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 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 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.

18 DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 18.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATANTE designará em portaria a ser publicada no Diário Oficial do Município, os representantes da Administração (Gestor e Fiscal) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.
- 18.2 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;
- 18.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
- 18.4 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;
- 18.5 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;
- 18.6 As disposições previstas nesta cláusula não excluem outros dispositivos legais e nem outras obrigações aplicáveis no que for pertinente à contratação.
- 18.7 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.
- 18.8 Cabe ao Fiscal do Contrato:
- 18.8.1 Responsabilização pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do fornecimento.

- 18.8.2 Ter pleno conhecimento dos termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente de suas cláusulas, assim como das condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da Contratante quanto da Contratada.
- 18.8.3 Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato.
- 18.8.4 Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
- 18.8.5 Exigir da Contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Termo de Referência e seus anexos, planilhas, cronogramas etc.
- 18.8.6 Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado.
- 18.8.7 Recusar serviço ou fornecimento irregular, não aceitando material diverso daquele que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração.
- 18.8.8 Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela empresa.
- 18.8.9 Comunicar formalmente ao Gestor do Contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada.
- 18.9 Cabe ao Gestor do Contrato:
 - 18.9.1 Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à Contratada.
 - 18.9.2 Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente.
 - 18.9.3 Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação de penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à Contratada.
 - 18.9.4 Emitir avaliação da qualidade do objeto fornecido.
 - 18.9.5 Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais.
 - 18.9.6 Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do contrato.
 - 18.9.7 Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais.

- 18.9.8 Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela Contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais.
- 18.9.9 Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;
- 18.9.10 Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

19 GARANTIA CONTRATUAL DURANTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 19.1 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.
- 19.2 A garantia a ser prestada pela CONTRATADA corresponderá a uma das hipóteses previstas no artigo 96 da Lei 14.133/2021

20 DO PAGAMENTO

- 20.1 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.
- 20.2 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;
- 20.3 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.
- 20.4 A contratada deverá apresentar as Certidões/Documentos: Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, Estadual e Municipal, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e Certidão de Regularidade do FGTS para fins de pagamento.
- 20.5 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.

- 20.6 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.

21 DO REAJUSTE

- 21.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.
- 21.2 Excluída a responsabilidade da contratada proponente pelo retardamento da execução do objeto contratual, após o interregno de 12 (doze) meses da data do orçamento estimado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 21.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 21.4 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 21.5 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 21.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

22 DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 22.1 Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contrato e a retribuição da administração para a justa remuneração do serviço, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.
- 22.2 Considerando a flutuação normal dos preços no mercado, fica estabelecido que as variações para mais ou para menos dos preços em até 5% (cinco por cento) do valor proposto no processo de contratação, não será configurado álea extraordinária e extracontratual, devendo as partes absorver tais variações pelo preço contratado. Percentuais superiores aos 5% (cinco por cento) estabelecidos, serão avaliados pela Administração para concessão do reequilíbrio contratual ou não.

23 DA ALTERAÇÃO E DA EXTINÇÃO DO CONTRATO



- 23.1 O contrato poderá ser alterado unilateralmente pela CONTRATANTE ou por acordo entre as partes, nos casos previstos no Art. 124, e será extinto, de pleno direito, conforme o disposto nos Artigos 137 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 23.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, com base no art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 23.3 O descumprimento de qualquer Cláusula, assim como a execução do seu objeto em desacordo com o estabelecido em suas Cláusulas e Condições, dará direito à CONTRATANTE de rescindi-lo mediante notificação expressa, sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito, exceto o de receber o estrito valor correspondente ao fornecimento realizado, desde que estejam de acordo com as prescrições ora pactuadas, assegurada a defesa prévia.

24 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 24.1 Será admitida a subcontratação de empresa(s) especializada(s), exclusivamente para atendimento das interfaces exigidas neste Termo de Referência.

25 DAS PENALIDADES

- 25.1 Comete infração administrativa, nos termos do Decreto Municipal nº 161 de 05 de setembro de 2024 e subsidiariamente, nos termos da Lei Federal 14.1333 de 2021 o fornecedor e o contratado que:

- I - der causa à inexecução parcial do contrato;
- II - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - der causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida pelo contrato;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei no 12.846, de 1º de agosto de 2013.

- 25.2 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

- 25.2.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art.17 do Decreto Municipal nº161/24);



25.2.2 Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Pública direta e indireta da Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando praticadas as condutas descritas nos incisos II a VII do item 20.1 sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art.28, do Decreto Municipal nº161/24);

25.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos VIII a XII, bem como nas descritas nos demais incisos que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, ficando o responsável impedido de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos (art. 31 do Decreto Municipal nº 161/24);

25.2.4 Multa:

25.2.4.1 Compensatória, para as infrações descritas nos incisos VIII a XII acima, de 1% a 5% do valor do contrato.

25.2.4.2 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no inciso III acima, a multa será de 1% a 30% do valor do contrato.

25.2.4.2.1 Para infração descrita no inciso II acima, a multa será de 1% a 20% do valor do contrato.

25.2.4.2.2 Para infrações descritas nos incisos IV a VII, a multa será de 1% a 10% do valor do contrato.

25.2.4.3 Moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30% do valor do contrato;

25.2.4.4 Moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento) pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

25.3 O atraso superior a 90 (noventa) dias autoriza o Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

25.4 A aplicação das sanções previstas no contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º, da Lei no 14.133/2021).

25.5 Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei no 14.133/2021 e art. 20 do do Decreto Municipal nº 161/24).

- 25.6 Antes da aplicação das penalidades será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação com a nota de imputação (art. 43 do do Decreto Municipal Municipal nº 161/24).
- 25.7 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 27 do Decreto Municipal nº161/24).
- 25.7.1 Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;
- 25.8 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 25.9 A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo;
- 25.10 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no Decreto Municipal nº161/24, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 25.11 Na aplicação das sanções serão considerados:
- 25.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 25.11.2 as peculiaridades do caso concreto;
 - 25.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 25.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante;
 - 25.11.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 25.12 Os atos previstos como infrações administrativas no Decreto Municipal nº161/24, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos referido Decreto Municipal nº161 de 05 de setembro de 2024.
- 25.13 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos no Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de

administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório e a ampla defesa. (art. 62 do Decreto Municipal nº161/24).

- 25.14 O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (Parágrafo único do art.29 e Parágrafo único. do art.49 do Decreto Municipal nº161/24).
- 25.15 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 34 do Decreto Municipal nº161/24.)
- 25.16 As penalidades acima descritas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências serem analisadas e ter a aplicação por analogia e de acordo com o Decreto Municipal nº161/24 e subsidiariamente da Lei Federal 14.133/21.

26 PROPRIEDADES, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 26.1 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.
- 26.2 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**.
- 26.3 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.
- 26.4 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.

- 26.5 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.
- 26.6 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;
- 26.7 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.
- 26.8 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;
- 26.9 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- 26.10 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a 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;
- 26.11 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;
- 26.12 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE, não poderá ser utilizada para fins particulares;
- 26.13 O correio eletrônico fornecido pela CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados.

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

27.1 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.

28 DO FORO

28.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Jaboaão dos Guararapes/PE para discussões de litígios decorrentes do objeto desta especificação, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que se configure.

29 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

29.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

29.2 Sem descumprimento das demais legislações em vigor, a execução das atividades prevista no presente Termo de Referência observará o calendário das obrigações municipais conforme previsto na Constituição Federal, Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF (Lei Complementar nº 101, de 04.05.2000) e Resoluções do Tribunal de Contas.

Jaboaão dos Guararapes, data da assinatura digital.

Ana Claudia de Farias Alexandre
Responsável pelo Termo de Referência



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.**

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
<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 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
<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 no início do atendimento	Percentual de retenção por atraso 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

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.