



## TERMO DE REFERÊNCIA

**Objeto: “CONTRATAÇÃO, POR 12 (DOZE) MESES, DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE PARA APURAÇÃO DE PONTO ELETRÔNICO DAS UNIDADES MUNICIPAIS, INCLUINDO SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE RECUPERAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA.”**

### 1. DO OBJETO

Trata-se da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de software utilizado para apuração e gestão do ponto eletrônico dos servidores públicos municipais, pelo período de 12 (doze) meses.

O serviço contempla, além do suporte técnico contínuo, ajustes e atualizações necessárias ao pleno funcionamento do sistema, a execução de serviços técnicos **especializados de recuperação, reestruturação e customização avançada do sistema, incluindo correções estruturais em banco de dados, aprimoramento de segurança, criação de rotinas e relatórios, assegurando a confiabilidade e a integridade dos dados de frequência dos servidores**, bem como a compatibilidade com os equipamentos de registro eletrônico de ponto (REP) e com os sistemas de folha de pagamento atualmente em uso pela Administração Municipal.

### 2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO E DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade e o pleno funcionamento do sistema de apuração de ponto eletrônico utilizado pela Administração Pública Municipal para o controle da frequência dos servidores.





Destaca-se que, durante a execução contratual anterior, foi identificada falha crítica no sistema, consistente na exclusão indevida de tabela essencial do banco de dados, responsável pelo armazenamento de informações de afastamentos de servidores, ocasionando perda de dados e risco à integridade das informações funcionais.

Tal ocorrência evidenciou a necessidade de ampliação do escopo da contratação, incluindo serviços técnicos especializados voltados à:

- reestruturação de rotinas internas do sistema (*store procedures*);
- correções estruturais no banco de dados;
- implementação de mecanismos avançados de segurança e criptografia;
- criação de relatórios específicos para rastreabilidade das operações;
- aprimoramento dos controles de acesso e autenticação.

A inclusão desses serviços visa prevenir recorrência de falhas, mitigar riscos operacionais, administrativos e jurídicos, bem como garantir maior robustez, confiabilidade e segurança ao sistema.

### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para a adequada prestação dos serviços de manutenção do *software* de apuração de ponto eletrônico, a empresa contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Capacidade técnica comprovada na prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de sistemas de ponto eletrônico, bem como na realização de customizações avançadas e intervenções estruturais em banco de dados;
- b) Equipe técnica qualificada, composta por profissionais com formação compatível e experiência comprovada em suporte, desenvolvimento e reestruturação de sistemas de gestão de ponto eletrônico;



c) Disponibilidade de suporte técnico remoto, com atendimento em dias úteis, em horário comercial, e canal de atendimento emergencial para situações críticas, que comprometam a operação do sistema;

d) Atualizações e melhorias do sistema, incluindo ajustes estruturais e evoluções necessárias para garantir estabilidade, segurança e aderência às necessidades da Administração;

e) Garantia de integridade, segurança e sigilo dos dados tratados e armazenados no sistema, com mecanismos robustos de proteção contra perda de informações, acessos indevidos e inconsistências;

f) Capacidade de customização e adaptação do sistema para atender às necessidades específicas da Administração Municipal, inclusive quanto à criação de novas rotinas, relatórios e funcionalidades;

g) Ambiente operacional *online* e centralizado, que dispense instalação local nos equipamentos dos usuários, assegurando acesso via navegador de internet, com autenticação segura e controle de acessos;

h) Disponibilização de manuais de uso e capacitação técnica, quando necessário, às equipes responsáveis pela operação do sistema e pelo tratamento de dados de frequência;

i) Plano de trabalho detalhado, com cronograma de execução das manutenções e das intervenções estruturais, tempos de resposta e prazos para solução de falhas, conforme níveis de criticidade.

#### **4. CONDIÇÕES DA ENTREGA/FORMA DE EXECUÇÃO**

A execução dos serviços deverá observar as seguintes condições:

a) Forma de prestação: Os serviços serão prestados de forma remota, através de plataforma *web*, com ambiente seguro e centralizado;





b) Prazo de execução e Prorrogação Contratual: A prestação dos serviços terá início a partir da assinatura do contrato e se estenderá por 12 (doze) meses consecutivos. Em razão do caráter contínuo dos serviços, indispensáveis à manutenção das atividades administrativas e ao funcionamento regular do sistema de apuração de ponto eletrônico, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, na forma do artigo 106 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que haja justificativa técnica e administrativa, demonstração de vantajosidade, manutenção das condições pactuadas e existência de dotação orçamentária suficiente;

c) Disponibilidade do serviço: O sistema deverá permanecer disponível para acesso em tempo integral (24 horas por dia, 7 dias por semana);

d) Atendimento técnico e suporte: A contratada deverá disponibilizar canal direto de atendimento para suporte técnico;

e) Atualizações e manutenções: Incluem-se, além das manutenções ordinárias, as intervenções estruturais necessárias à recuperação, reestruturação e evolução do sistema;

f) Controle de acesso e segurança: A contratada deverá implementar e manter mecanismos avançados de autenticação e criptografia;

g) Relatórios e registros: Deverão contemplar, inclusive, relatórios de auditoria e rastreabilidade das operações realizadas no sistema;

h) Treinamentos e orientações: Quando necessário, a empresa contratada deverá prestar orientações técnicas;

i) Compatibilidade: O sistema deverá manter compatibilidade com os equipamentos de registro eletrônico de ponto (REP).

## 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da empresa contratada:





a) Prestar os serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva do software de apuração de ponto eletrônico, assegurando seu pleno funcionamento durante toda a vigência contratual;

b) Disponibilizar suporte técnico remoto, por meio de canal apropriado (telefone, e-mail ou sistema de chamados), em dias úteis, das 8h às 18h, bem como atendimento emergencial em casos de falhas críticas fora desse horário;

c) Corrigir falhas e inconsistências do sistema em prazo razoável, proporcional à gravidade do problema, observando os níveis de serviço acordados no contrato;

d) Realizar atualizações do sistema sempre que necessário para garantir a estabilidade, segurança, legalidade e evolução da plataforma, informando previamente à Administração qualquer alteração que impacte diretamente na operação;

e) Garantir a segurança e integridade dos dados, mantendo mecanismos de proteção contra perda, vazamento, alteração indevida ou acesso não autorizado às informações processadas no sistema;

f) Manter compatibilidade do software com os equipamentos REP (Registradores Eletrônicos de Ponto) utilizados pela Administração e com os sistemas de folha de pagamento atualmente em operação;

g) Fornecer relatórios técnicos mensais contendo o histórico de atendimentos, manutenções realizadas, melhorias implementadas e demais informações pertinentes ao controle da execução contratual;

h) Comunicar previamente à Administração, com antecedência mínima de 48 horas, sobre a necessidade de interrupção programada do sistema para fins de manutenção preventiva;

i) Atender prontamente às solicitações da Administração Municipal, dentro dos prazos acordados e com qualidade compatível às exigências do serviço contratado;

j) Fornecer, quando necessário, treinamentos ou orientações técnicas, de forma remota, aos servidores indicados pela Administração, para a correta utilização do sistema e de suas atualizações;





k) Zelar pelo sigilo das informações acessadas, observando os princípios da confidencialidade e da boa-fé, responsabilizando-se por qualquer uso indevido dos dados processados no sistema.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações da Administração Municipal, na qualidade de contratante:

a) Providenciar as informações e os acessos necessários ao ambiente operacional do sistema, de forma a permitir a adequada prestação dos serviços de manutenção pela empresa contratada;

b) Comunicar formalmente à contratada sobre eventuais falhas, inconsistências ou necessidades de suporte técnico, possibilitando o pronto atendimento conforme os termos contratuais;

c) Designar servidores responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, garantindo a interlocução eficaz entre a Administração e a contratada;

d) Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais, bem como a qualidade e a eficácia das manutenções realizadas;

e) Efetuar os pagamentos devidos à contratada, conforme cronograma, condições e valores estabelecidos no contrato, desde que cumpridas todas as exigências legais e contratuais;

f) Notificar a contratada sobre quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, concedendo prazo para as devidas correções, quando cabível;

g) Garantir a segurança e a integridade do ambiente de rede e equipamentos sob sua responsabilidade, de forma a não comprometer a execução dos serviços prestados pela contratada;

h) Disponibilizar, sempre que necessário, canais de comunicação eficazes para interação com a contratada, especialmente em situações que demandem resposta rápida;





i) Cumprir com os deveres de colaboração, transparência e boa-fé, garantindo condições adequadas para o desempenho satisfatório dos serviços contratados.

## **7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o adimplemento da obrigação contratada, desde que regular e devidamente atestado por esta Administração Pública, em nota fiscal, que deve ser protocolada via sistema eletrônico, endereçada à Unidade requisitante do serviço.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, o prazo para pagamento ficará sobrestado até que a Contratada regularize o erro.

## **8. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

A seleção do fornecedor será realizada com base na análise das propostas apresentadas, observando os critérios de legalidade, economicidade, eficiência e interesse público.

Será considerada vencedora a proposta que, mediante justificativa técnica e administrativa, demonstrar melhor atender às necessidades da Administração Pública, garantindo a compatibilidade com o sistema atual, a continuidade do serviço, a qualidade técnica da manutenção oferecida e a adequação ao orçamento previsto.

A avaliação levará em conta não apenas o menor preço, mas também a capacidade técnica da proponente, a experiência comprovada na manutenção de sistemas similares e a qualidade do suporte ofertado, conforme critérios previamente estabelecidos no procedimento de contratação direta, nos termos da legislação vigente.





## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

A contratação decorrente deste Termo de Referência será regida pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e demais normas aplicáveis, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela Administração, nos termos do artigo 117 da referida legislação, cabendo à contratada cumprir integralmente todas as obrigações assumidas no contrato.

Eventuais omissões ou situações não previstas neste Termo de Referência serão resolvidas pela Administração Pública, respeitada a legislação vigente e os princípios que regem a gestão pública.

Este Termo de Referência servirá de base para a elaboração do instrumento contratual, orientando a seleção do fornecedor, a formalização da contratação e o acompanhamento da execução dos serviços.

Araraquara, 13 de abril de 2026.

**Assinado Digitalmente**  
**Danilo de Souza Jardim**  
**Subsecretário de Recursos Humanos**