



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADOS GERAIS

- Número do processo: 400/2025
- Secretaria demandante: Secretaria de Administração
- Responsável: Emerson Baldo

2. CONCEITUAÇÃO DO OBJETO

2.1. Objeto a ser contratado

Cessão de Direito de Uso de SISTEMA DE ATENDIMENTO - HELP DESK, com sua devida implantação e treinamento na modalidade "software as a service", bem como a prestação de serviços de processamento de dados, assessoria, suporte técnico e manutenção do referido software no Município de Sertãozinho – SP.

2.2. Natureza do objeto

Serviço comum

2.3. Fundamentação da contratação

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas desse termo de referência.

2.4. Há legislação especial que deva ser considerada na contratação?

☐ Sim ☒ Não

2.5. Justificativa da contratação

A necessidade do atendimento rápido e a resolução dos problemas do usuário de forma rápida e eficaz fez com que os altos padrões fossem inseridos nesse conceito.

Esta contratação busca implementar as melhores práticas de TI com base na ITIL, biblioteca de boas práticas de atendimento de TI. Ter uma TI sólida e que é certa na



hora de resolver os problemas dos usuários é uma tarefa árdua para organizações que não tem o coração do negócio voltado para a TI.

Um software de Help Desk permite que sejam criadas estratégias direcionadas, de acordo com o público-alvo. A ferramenta ajuda a entender as diferenças entre os usuários departamentais e a oferecer um atendimento personalizado para cada um deles.

A eficiência do atendimento garante que o ambiente de TI seja mais ágil, problemas que antigamente levavam horas para serem resolvidos, começarão a ser resolvidos em minutos, e os critérios de prioridade se tornaram mais aguçados.

2.6. Requisitos da contratação

Ao iniciar a prestação do serviço, o fornecedor deverá se reunir com a equipe técnica do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação e informar os passos e prazos para a implantação e customização da solução, de acordo com as especificações detalhadas na Descrição da Solução.

Deverá, também, atender às especificações elencadas no item 3.1 deste documento.

2.7. Análise dos riscos da contratação

Na contratação de um Sistema de Help Desk é crucial estar ciente dos potenciais riscos para garantir uma escolha e implementação bem-sucedidas. Abaixo estão alguns riscos importantes a serem considerados:

Escolha de um Sistema Inadequado:

- **Funcionalidades Insuficientes:** O sistema pode não oferecer todos os recursos necessários para atender às demandas específicas do departamento (e.g., relatórios avançados, automações específicas, integração com outros sistemas cruciais).
- **Escalabilidade Limitada:** O sistema pode não ser capaz de lidar com o crescimento futuro da prefeitura ou com picos de demanda no suporte.
- **Interface Complexa e Pouco Intuitiva:** Uma interface difícil de usar pode levar à baixa adoção pelos atendentes de suporte e pelos usuários finais, comprometendo a eficiência.
- **Falta de Personalização:** O sistema pode não permitir a adaptação de fluxos de trabalho, campos personalizados ou a rotina do Município.



Problemas de Implementação e Integração:

- **Dificuldade de Integração com Sistemas Existentes:** O sistema pode apresentar desafios na integração com outras ferramentas já utilizadas (e.g., sistemas de inventário, ferramentas de monitoramento), causando silos de informação.
- **Migração de Dados Complexa e Demorada:** A transferência de dados de sistemas anteriores pode ser um processo complexo, arriscado e demorado, com potencial para perda ou corrupção de informações.
- **Configuração Inadequada:** Uma configuração mal planejada pode não otimizar o uso do sistema e até mesmo prejudicar o fluxo de trabalho do suporte.
- **Resistência da Equipe:** Falta de treinamento adequado ou comunicação sobre os benefícios do novo sistema pode levar à resistência da equipe de suporte.

Riscos Relacionados ao Fornecedor:

- **Instabilidade Financeira do Fornecedor:** A empresa fornecedora pode enfrentar dificuldades financeiras, comprometendo o suporte futuro e a continuidade do serviço.
- **Suporte Técnico Insatisfatório:** O suporte oferecido pelo fornecedor pode ser lento, ineficiente ou indisponível nos momentos críticos.
- **Falta de Atualizações e Melhorias:** O sistema pode não receber atualizações regulares, ficando obsoleto e vulnerável a falhas de segurança.

Riscos de Segurança e Conformidade:

- **Vulnerabilidades de Segurança:** O sistema pode conter falhas de segurança que exponham dados sensíveis da prefeitura e dos usuários.
- **Não Conformidade com Regulamentações:** O sistema pode não atender a requisitos regulatórios específicos da sua indústria ou região (e.g., LGPD).
- **Política de Privacidade Inadequada:** As políticas de privacidade do fornecedor podem não estar alinhadas com as necessidades da prefeitura.

Daí a necessidade de especificações mínimas bem detalhadas, de forma a mitigar esses riscos e garantir a seleção de uma solução eficaz e adequada às nossas necessidades.

2.7.1. Haverá necessidade de matriz de alocação de riscos no contrato?



☒ Sim ☐ Não

2.8. A seleção será restrita a produtos pré-qualificados?

☐ Sim ☒ Não

2.9. O objeto é um produto com julgamento pelo ciclo de vida?

☐ Sim ☒ Não

2.10. O objeto possui critérios de inovação e/ou desenvolvimento nacional sustentável?

☐ Sim ☒ Não

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Especificação e quantidades da solução:

O software de Help Desk a ser contratado deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

O processo de implementação do Sistema de Help Desk deverá ser formado por:

Fases da implantação

Reunião de início de projeto

Apresentação das partes envolvidas.

Alinhamento de objetivos do projeto.

Apresentação das planilhas que a CONTRATANTE deverá preencher detalhando a forma de preenchimento.

Confirmação do cronograma.

Configuração de sistema



Configuração de catálogo, usuários, permissões, regras, indicadores, AD, contas de e-mail, ativos.

Alinhamento de objetivos do projeto.

Validação de sistema

Apresentação ambiente configurado e confirmação se as configurações estão de acordo com a espera pela CONTRATATE.

Liberação de acesso ao ambiente.

Configuração técnica

O consultor avaliará a situação atual e desejada do departamento e, então, determinará como o S.I. pode ajudar a atingir suas metas e a especificar os objetivos da implementação. Deverá ser criado um plano do projeto para definir quais atividades devem ser realizadas e por quem. Deverá ser designado um gerente de aplicação para ajudar na implementação e atuar como ponto de contato com a CONTRATADA.

Implementação do processo

Os módulos do S.I. deverão ser configurados para oferecer suporte aos processos de gestão de serviços. O consultor terá como foco a otimização do software, o aprimoramento de processos e a colaboração entre as equipes de suporte da organização.

Serão realizadas as seguintes ações:

Apresentação das partes envolvidas.

Alinhamento de objetivos do projeto.

Apresentação do material de apoio.

Confirmação do cronograma.

Liberação de acesso ao ambiente.

Reunião de personalização de sistema e grupos de usuários

Personalização do ambiente.

Cadastrar agentes e equipes.



Cadastrar clientes e contatos.

Configurar grupos de permissões.

Reunião catálogo de serviço

Cadastrar catálogo de serviços e imagens das seções.

Criar Formulários.

Criar checklists.

Itens previstos na implantação

Cadastro ou importação do cadastro de empresas e clientes;

Cadastro de equipes e agentes;

Personalização do portal do cliente;

Configuração do catálogo de serviços (até 100 itens);

Configurações de SLA;

Criação de cargos, horários de atendimentos e feriados;

Configurações de tipos de atendimentos, tipos de tarefas e prioridades;

Configurações de permissões;

Configuração de pesquisas de satisfação;

Configurações de atendimentos;

Criação de formulários personalizados (até 30 formulários);

Criação de checklists;

Criação de regras de automação;

Configuração de fluxos de e-mail;

Configuração de fluxos de aprovações;

Configuração de processos/fluxos de atendimento (até 10 itens). Para este item é necessário ter contratado a versão Enterprise;



Configuração de modelos de e-mail;

Criação de contas de e-mail;

Configurações de indicadores (um painel);

Integração com os serviços de controle de acesso (Microsoft e/ou Google);

Importação de ativos;

Capacitando a Municipalidade

O portal de autoatendimento deverá ser configurado para oferecer suporte ao catálogo de serviços e à gestão de solicitações de serviço. O consultor auxiliará na implementação das ideias por trás dos processos, reduzindo a quantidade de chamados registrados por meio do autoatendimento.

Treinamento e suporte para a entrada em operação

O consultor transferirá conhecimentos do S.I. e de processos de gestão de serviços utilizando uma abordagem de formação de instrutores. Ao participar da implementação do software, a equipe de suporte da municipalidade se tornará autossuficiente na gestão do software. A CONTRATADA deverá disponibilizar materiais para estudos independentes à Prefeitura Municipal Sertãozinho.

Treinamento de agentes (até 1 turma de 10 operadores);

Treinamento de administradores (até 1 turma de 02 operadores);

Fornecimento de SOFTWARE AS A SERVICE

O Sistema Informatizado de Help Desk deverá ser fornecido na modalidade Software as a Service, sendo uma solução simples, baseada na nuvem, na qual será hospedada e gerenciada no ambiente da CONTRATADA.

Acesso direto, sem instalação;

Solução simples: sem necessidade de manutenção técnica e com monitoramento 24x7;

Implementação contínua de novas funcionalidades;



Backups de dados automáticos inclusos;

Suporte técnico

O serviço deverá incluir suporte e manutenção, como:

Suporte por telefone em dias úteis, das 8h30 às 17h30;

Suporte via chamado técnico em site da CONTRATADA;

Manutenção garantidas;

Acesso a manuais digitais, ajuda e suporte on-line

O software de Help Desk a ser contratado deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

Requisitos mínimos exigidos:

Portal do usuário (WEB);

Múltiplos catálogos de serviços;

Cadastro de categorias de serviços

Cadastro de serviços

Categorização para que alguns serviços sejam visíveis e possíveis de serem abertos somente por usuários com perfil de supervisor

Chamado pai e chamado filho

Definição de prioridades e prazos de atendimento

Acompanhamento do status e histórico dos chamados

Possibilidade de anexar arquivos e inserir comentários

Notificações automáticas para técnicos e usuários sobre o andamento dos chamados

Formulários personalizados para coleta de informações relevantes;

Cadastro de campos personalizados;



Cadastro de atendentes (operadores)

Perfil do atendente

Cadastro de usuários

Perfil do usuário (usuário comum e supervisor)

Configuração de fluxos de trabalho;

Fluxos de aprovação por alçada;

Controle avançado de SLA da equipe de atendimento;

Indicadores de horas

Cadastros de feriados;

Jornadas de trabalho;

Permissões de acesso;

Cadastros rápidos;

API First, para permitir integração com outros sistemas;

Personalização da Identidade visual;

Pesquisa de satisfação;

Geração de relatórios personalizáveis sobre o volume de chamados, tempo de resposta, tempo de resolução, desempenho dos técnicos etc.

Painéis de visualização (dashboards) com indicadores chave de desempenho (KPIs).

Base de conhecimento;

Cadastro de artigos com inclusão de vídeos;

Avaliação dos artigos;

Portal de notícias;

Gestão de projetos;

Integração com Whatsapp Business;

Chat bot;



Integração por e-mail;

QUANTIDADES

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QTDE
01	Licença de software Help Desk por operadores (por mês)	10
02	Serviço de instalação, configuração e treinamento na solução (uma única vez na implantação)	1

3.2. Prazo para início da execução do objeto

Em até 10 (dez) dias a contar da assinatura da Ordem de Serviço.

3.3. Prazo de entrega ou de execução do objeto

A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos após o início da implantação para concluir as fases de implantação, personalização, treinamento e entrega da plataforma para uso.

3.4. Local de entrega ou execução

A entrega se dará no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, sito a Rua Aprígio de Araújo, 837, Centro, não havendo uma entrega física, mas sim uma conferência em painel de administração da solução, sendo que tanto a execução da configuração, personalização e treinamento, quanto a entrega poderão ocorrer de forma remota.

3.5. O objeto possui exigências a serem feitas após a entrega/execução?

☒ Sim ☐ Não

3.5.1. Garantia exigida do objeto:



A contratada deverá garantir o perfeito funcionamento da solução durante todo o período do contrato.

3.5.2. Condições de manutenção:

O reestabelecimento do acesso ao software, correções de falhas, pedidos de suporte técnico devem ser concluída em até 48 horas da abertura do chamado técnico. Caso não seja possível a conclusão no prazo estabelecido, deverá ser detalhadamente justificada as causas do atraso formalizado através de comunicação ao DTIC, com prazo para solução definitiva.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Como atingiremos os resultados pretendidos do contrato?

Para atingirmos o resultado pretendido, a empresa contratada deverá disponibilizar o software em link acessível através da internet, sendo o software compatível com os navegadores Microsoft Edge e Mozilla Firefox, ficando sob sua responsabilidade a disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, com sua devida implantação, customização e treinamento.

4.2. Forma de execução do contrato

Prestação de serviço continuado

4.2.1. Se a forma for continuada, qual é o prazo limite de renovação do contrato

Possibilidade de renovação ao final dos 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 10 anos.

4.3. Prazo de vigência do contrato

12 (doze) meses a contar da assinatura da Ordem de Serviço.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Existem requisitos anteriores à execução?

☐ Sim ☒ Não



5.1.1. Será exigida garantia financeira do contrato?

☐ Sim ☒ Não

5.1.2. Há outros requisitos anteriores à execução?

☐ Sim ☒ Não

5.2. Metodologia de acompanhamento da execução do contrato e principais pontos de controle

No acompanhamento da cessão de direito de uso do software o fiscal acompanhará o desempenho do sistema e a execução das rotinas do sistema verificando se há falhas na apresentação das informações. O fiscal técnico deste contrato será o servidor Emerson Baldo, lotado no cargo de Diretor do Departamento de TIC, CPF nº 159.813.518-02, emerson.baldo@sertaozinho.sp.gov.br, telefone (16) 3946-3031.

Fica designado como gestor do contrato: Carlos Roberto Liboni, lotado no cargo de Secretário de Administração, CPF 502.917.858-91, secretariadeadministracao@sertaozinho.sp.gov.br, telefone (16) 3946-3050.

5.3. Obrigações específicas do contratado

O contratado será responsável pela hospedagem do software em servidor próprio ou de terceiros, mantendo o software disponível para acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O contratado será responsável pela implantação do software em licença exclusiva para o Município de Sertãozinho.

O contratado será responsável pela customização do software para o Município de Sertãozinho.

O contratado será responsável pelo treinamento para os operadores do software do DTIC do Município de Sertãozinho.

5.4. Obrigações específicas do Município

O Município será responsável pela disponibilização dos operadores para a realização do treinamento de forma a obter um bom uso do software.

5.5. Existem requisitos posteriores à execução?



☐ Sim ☒ Não

5.6. Infrações e penalidades do Contrato

Nos casos em que o contratado cometer ato de descumprimento parcial do contrato, sem que gere dano ao Município, o fiscal do contrato aplicará sanção de advertência ao contratado.

Será aplicada multa moratória não inferior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 40 (quarenta) dias.

Caso a empresa tenha declarado o compromisso de implementação de política de integridade ou de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, o seu inadimplemento implicará em multa mensal de 0,5% (meio por cento) sobre as faturas emitidas, enquanto persistir a situação de irregularidade, sendo vedada a prorrogação do contrato.

Ultrapassado o prazo máximo de multa moratória, o Município poderá optar por comunicar ao contratado a rescisão contratual, com a substituição da multa moratória por multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida.

Nos casos de inexecução total do contrato, o Município aplicará multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo contratual a executar.

A penalidade de multa poderá ser cumulada com penalidade de impedimento de licitar e contratar, nos termos da tabela:

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	PRAZO
Ensejar o retardamento da execução do contrato sem motivo justificado	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	6 meses
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	12 meses
Dar causa à inexecução total do contrato	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	18 meses
Prestar declaração falsa durante a execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses



Praticar ato fraudulento na execução do contrato	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses

5.7. Matriz de riscos

Risco	Descrição Detalhada do Risco	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Medidas de Mitigação	Indicadores de Monitoramento
Escolha de Sistema Inadequado	O sistema contratado não atende às necessidades funcionais específicas da organização (e.g., funcionalidades ausentes, fluxo de trabalho inflexível, relatórios insuficientes).	Média	Alto	Alto	Definição detalhada dos requisitos funcionais e não funcionais no TdR. Exigência de demonstrações e provas de conceito (PoC) personalizadas. Avaliação técnica rigorosa das propostas. Possibilidade de visitas técnicas a clientes existentes do fornecedor.	Nível de satisfação dos usuários com as funcionalidades do sistema (pesquisas, feedback). Cumprimento dos SLAs definidos para o suporte. Aumento da eficiência na resolução de chamados.
Problemas de Integração	Dificuldade ou falha na integração do novo sistema de Help Desk	Média	Alto	Alto	Definição clara dos requisitos de integração e formatos de dados	Número de falhas de integração reportadas. Tempo médio



	com outros sistemas corporativos críticos (e.g., sistemas de inventário, ferramentas de monitoramento), levando a silos de informação e ineficiência.				Exigência de comprovação de experiência em integrações similares Testes de integração rigorosos durante a implementação Definição de responsabilidades claras entre o fornecedor e a organização para a integração.	para resolução de problemas relacionados à integração. Eficiência do fluxo de informações entre os sistemas integrados.
Migração de Dados Falha	Perda, corrupção ou inconsistência de dados durante a migração de sistemas legados para o novo Help Desk, comprometendo o histórico de suporte e a tomada de decisões.	Média	Médio	Moderado	Exigência de plano de migração detalhado e testes de migração abrangentes. Validação dos dados migrados pela organização. Definição de procedimentos de backup e restauração dos dados.	Número de registros de dados perdidos ou corrompidos. Tempo necessário para a conclusão da migração. Nível de integridade dos dados migrados.
Implementação Complexa e Demorada	O processo de implementação se estende além do prazo previsto, causa interrupções significativas nas operações de suporte e	Média	Médio	Moderado	Definição de cronograma detalhado e realista Exigência de plano de implementação claro e equipe qualificada do fornecedor. Acompanhamento rigoroso do cronograma e	Desvio do cronograma original de implementação Custos adicionais incorridos devido a atrasos. Nível de impacto da implementação



	gera custos adicionais.				marcos de entrega. Definição de penalidades por atraso na implementação	nas operações de suporte.
Resistência da Equipe ao Novo Sistema	Falta de aceitação e baixa adoção do novo sistema pelos agentes de suporte devido à interface complexa, falta de treinamento adequado ou percepção de que o sistema dificulta o trabalho.	Média	Médio	Moderado	Inclusão de requisitos de usabilidade e design intuitivo Exigência de plano de treinamento abrangente e materiais de apoio. Envolvimento dos usuários finais no processo de avaliação e testes do sistema. Estratégias de comunicação e engajamento para promover a adoção.	Nível de utilização das funcionalidades do sistema pelos agentes. Feedback dos agentes sobre a usabilidade do sistema. Tempo médio de adaptação dos agentes ao novo sistema.
Suporte Técnico Insatisfatório do Fornecedor	O suporte técnico oferecido pelo fornecedor é lento, ineficiente, indisponível em momentos críticos ou não resolve os problemas de forma eficaz.	Média	Alto	Alto	Definição clara dos níveis de serviço (SLAs) para o suporte técnico (tempo de resposta, tempo de resolução, canais de comunicação). Exigência de comprovação de experiência e qualificação da equipe de suporte. Definição de métricas de desempenho do suporte e	Tempo médio de resposta e resolução de chamados de suporte ao sistema. Nível de satisfação com o suporte técnico (pesquisas, feedback). Disponibilidade do suporte técnico nos horários necessários.



					mecanismos de avaliação. Previsão de penalidades por descumprimento dos SLAs de suporte.	
Falta de Atualizações e Melhorias no Sistema	O sistema contratado não recebe atualizações regulares, ficando obsoleto, vulnerável a falhas de segurança e sem novas funcionalidades que poderiam melhorar a eficiência.	Baixa	Médio	Baixo	Exigência de informações sobre a política de atualizações e roadmap de desenvolvimento do fornecedor. Inclusão de cláusulas contratuais que garantam a continuidade das atualizações e melhorias.	Frequência e relevância das atualizações liberadas pelo fornecedor. Acompanhamento do roadmap de desenvolvimento do sistema.
Vulnerabilidades de Segurança	O sistema apresenta falhas de segurança que podem expor dados sensíveis da organização e dos clientes a acessos não autorizados, perda ou roubo.	Baixa	Alto	Moderado	Inclusão de requisitos de segurança detalhados (criptografia, autenticação, autorização, testes de segurança). Exigência de certificações de segurança relevantes do fornecedor. Realização de testes de segurança independentes antes da implantação e periodicamente. Definição de responsabilidades.	Número de incidentes de segurança relacionados ao sistema. Resultados de testes de segurança periódicos. Conformidade com as políticas de segurança da organização.



					des claras em relação à segurança dos dados.	
Não Conformidade com Regulamentações	O sistema não atende a requisitos regulatórios específicos da indústria ou região (e.g., LGPD), expondo a organização a riscos legais e sanções.	Baixa	Alto	Moderado	Definição clara dos requisitos de conformidade regulatória. Exigência de comprovação de conformidade por parte do fornecedor. Avaliação jurídica da conformidade do sistema.	Auditorias de conformidade bem-sucedidas. Ausência de reclamações ou sanções relacionadas à não conformidade.

5.8. Qual será a regra da subcontratação?

Será permitida a subcontratação

5.8.1. Se permitida, quais os limites da subcontratação?

Poderá ser subcontratada a hospedagem do software em Datacenters de terceiros.

Permitir a subcontratação de um datacenter em contratos de Software as a Service (SaaS) é uma prática comum e benéfica para a Municipalidade. Essa flexibilidade traz uma série de vantagens estratégicas e operacionais para o desenvolvedor de Sistemas, que se traduzem em benefícios também para o cliente final.

Vantagens para o provedor de SaaS:

Escalabilidade e Flexibilidade: Datacenters de terceiros, especialmente os grandes provedores de nuvem (AWS, Azure, Google Cloud), oferecem uma infraestrutura massiva e altamente escalável. Isso permite que o desenvolvedor de Sistemas aumente ou diminua rapidamente seus recursos de computação e armazenamento de acordo com a demanda dos clientes, sem a necessidade de grandes investimentos em infraestrutura própria.



Redução de Custos e CapEx: Operar um datacenter próprio envolve custos significativos de capital (CapEx) para hardware, software, instalações, energia, refrigeração e segurança. Ao subcontratar, o desenvolvedor do sistema converte esses custos fixos em custos operacionais (OpEx) mais previsíveis, pagando apenas pelos recursos que utiliza. Isso libera capital para investir no desenvolvimento do produto principal.

Foco no Core Business: A gestão de um datacenter é complexa e exige equipes especializadas em infraestrutura, redes, segurança e manutenção. Ao subcontratar, o desenvolvedor pode se concentrar no desenvolvimento, aprimoramento e suporte de seu software, que é seu principal diferencial competitivo.

Alta Disponibilidade e Resiliência: Datacenters especializados são projetados para oferecer alta disponibilidade, com redundância de energia, rede, servidores e sistemas de refrigeração. Eles também possuem planos robustos de recuperação de desastres e equipes de engenheiros dedicadas 24/7. Isso garante que o serviço SaaS esteja sempre disponível para os usuários.

Segurança e Conformidade: Provedores de datacenter e nuvem investem pesadamente em segurança física e lógica, além de possuírem certificações de conformidade com diversas regulamentações (LGPD, ISO 27001, HIPAA, etc.). Isso alivia a carga do provedor de SaaS na manutenção dessas complexas exigências.

5.9. Além da conciliação, haverá outro método alternativo de resolução de controvérsias?

☐ Sim ☒ Não

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Prazo de pagamento:

O município de Sertãozinho efetuará o pagamento no 15º (décimo quinto) dia após o registro da nota fiscal, que ocorrerá mediante a apresentação da documentação fiscal pertinente, a qual deverá ser devidamente atestada.

Na(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) constar o número do Processo, do Pregão e da(s) Autorização(ões) de Fornecimento encaminhada(s) à empresa. Deverá ser emitida uma nota fiscal para cada Autorização de Fornecimento. Caso não constem essas informações, a(s) nota(s) fiscal(is) será(ão) devolvida(s).



Os pagamentos pela cessão de uso do software serão realizados mensalmente.

Para o serviço de implantação, personalização e treinamento será emitido um termo de aceite, autorizando a subsequente emissão da Nota Fiscal correspondente ao serviço prestado.

6.2. Critério de reajuste e repactuação:

6.2.1. Índice de reajuste ou repactuação dos insumos

INPC/IBGE

6.2.2. Critério de repactuação da mão de obra

Não se aplica

6.3. Haverá Instrumento de Medição de Resultado?

☐ Sim ☒ Não

6.4. Haverá Remuneração Variável?

☐ Sim ☒ Não

6.5. Haverá a adoção do regime de conta vinculada?

☐ Sim ☒ Não

6.6. Critério e prazo para recebimento provisório

Não se aplica, tendo em vista que se trata de prestação de serviço.

6.7. Critério e prazo para recebimento definitivo

Definitivamente, em até 30 dias, após Emissão de Termo de Aceite pelo fiscal do contrato.

7. É UMA CONTRATAÇÃO DIRETA?

☒ Sim ☐ Não



7.1. É um caso de inexigibilidade de licitação?

☐ Sim ☒ Não

7.2. É uma licitação dispensada?

☐ Sim ☒ Não

7.3. É uma licitação dispensável?

☒ Sim ☐ Não

7.3.1. Qual hipótese de licitação dispensável do art. 75 Lei nº 14.133/2021?

Inciso II do artigo 75 da Lei 14.133/2021

7.3.2. Qual a justificativa para seleção do fornecedor?

Menor valor, tendo em vista também o atendimento dos requisitos e funcionalidades abaixo.

A escolha de um sistema de help desk em detrimento de outro envolve uma análise multifacetada, considerando diversos fatores cruciais para atender às necessidades específicas da Prefeitura de Sertãozinho-SP e garantir a eficiência do suporte. Os fatores decisivos foram agrupados da seguinte forma:

1. Funcionalidades e Recursos:

Gerenciamento de Tickets: A capacidade de criar, atribuir, priorizar, rastrear e resolver tickets de forma eficiente é fundamental. Recursos como automação de fluxo de trabalho, regras de escalonamento e alertas são importantes.

Base de Conhecimento: Um sistema robusto deve permitir a criação e o gerenciamento de uma base de conhecimento para autoatendimento dos usuários e para consulta rápida dos agentes.

Automação: Recursos de automação para tarefas repetitivas (como respostas automáticas, atribuição de tickets e lembretes) podem aumentar significativamente a eficiência.

Relatórios e Análises: A capacidade de gerar relatórios detalhados sobre métricas de desempenho (tempo de resposta, tempo de resolução, satisfação do cliente, etc.) é crucial para identificar gargalos e oportunidades de melhoria.



Níveis de Serviço (SLAs): O sistema deve permitir a definição e o monitoramento de SLAs para garantir o cumprimento dos prazos de atendimento.

Comunicação Multicanal (Omnichannel): A integração de diversos canais de comunicação (e-mail, telefone, chat, redes sociais) em uma única plataforma proporciona uma experiência de suporte consistente.

Pesquisas de Satisfação: Ferramentas para coletar feedback dos usuários após o atendimento ajudam a avaliar a qualidade do suporte.

2. Usabilidade e Interface:

Interface Intuitiva: Tanto para os operadores quanto para os usuários finais, uma interface clara, organizada e fácil de usar é essencial para a adoção e a eficiência.

Personalização: A capacidade de personalizar o sistema com a identidade visual da prefeitura e adaptar fluxos de trabalho às necessidades específicas é importante.

Acessibilidade: O sistema deve ser acessível em diferentes dispositivos (desktops, tablets, smartphones).

3. Integrações:

Integração com Outros Sistemas: A capacidade de integrar o sistema de help desk com outras ferramentas que sua empresa já utiliza (como sistemas de gestão de ativos, ferramentas de monitoramento) pode otimizar processos e fornecer uma visão unificada do usuário.

4. Escalabilidade e Flexibilidade:

Escalabilidade: O sistema deve ser capaz de acompanhar o crescimento da prefeitura e o aumento do volume de tickets.

Flexibilidade: A capacidade de adaptar o sistema a diferentes fluxos de trabalho e necessidades futuras é importante para garantir um bom retorno sobre o investimento a longo prazo.

5. Segurança e Conformidade:

Segurança dos Dados: O sistema deve garantir a segurança dos dados dos clientes e da empresa, com recursos como criptografia e controle de acesso.

Conformidade com Regulamentações: Dependendo do setor, o sistema pode precisar atender a requisitos de conformidade específicos (como LGPD).

6. Suporte e Treinamento do Fornecedor:



Qualidade do Suporte: A disponibilidade e a qualidade do suporte técnico oferecido pelo fornecedor são cruciais, especialmente durante a implementação e em caso de problemas.

Recursos de Treinamento: A oferta de materiais de treinamento e a facilidade de aprendizado do sistema são importantes para a adoção pela equipe.

7. Custo-Benefício:

Preço: O custo total do sistema (incluindo licenças, implementação, treinamento e suporte) deve ser avaliado em relação aos benefícios que ele oferece.

Modelo de Preços: Diferentes modelos de preços (por agente, por ticket, por funcionalidades) podem ser mais adequados para diferentes tipos de empresas.

8. Reputação e Avaliações:

Verificação da Reputação do Fornecedor: Durante o período de avaliação dos potenciais fornecedores, sempre foi realizada uma análise das empresas que já figuravam como clientes bem-sucedidos do fornecedor.

Ao ponderar cuidadosamente esses fatores e alinhá-los com as necessidades e os objetivos do Município de Sertãozinho-SP, é possível tomar uma decisão informada e escolher o sistema de help desk que melhor se adapta às nossas demandas.

8. EXISTE A NECESSIDADE DE ELABORAR UM EDITAL DE SELEÇÃO?

☐ Sim ☒ Não

8.1. Rito de seleção

Dispensa de licitação

8.1.1. Forma da seleção

☐ Presencial ☐ Eletrônica ☒ Não eletrônica

8.1.2. Local do certame:

A ser definido pela Secretaria de Administração

8.2. Critério de julgamento



Menor preço

8.2.1. A contratação será global, por lotes de itens, ou por itens

☒ Global ☐ Lotes de itens ☐ Por itens

8.3. Modo de disputa

Dispensa

8.4. Haverá antecipação da habilitação?

☐ Sim, rito com habilitação antecipada ☒ Não, rito procedimental comum

8.5. Benefícios para Micro e Pequenas Empresas - MPE

Desempate ficto, prazo para regularidade fiscal e direito de preferência

8.5.1. Tabela com dados dos itens e benefício de MPE

Geral

8.6. Exigências específicas para a fase de proposta

☒ Existem exigências específicas ☐ Não se aplica o item

8.6.1. Exigência de documento junto com a proposta:

Não

8.7. Exigências específicas para a fase de habilitação

☒ Existem exigências específicas ☐ Não se aplica o item

8.7.1. Qualificação econômico-financeira:

Certidão Negativa de débitos sobre falência expedida pelo distribuídos da sede do licitante, conforme Art. 69, II, da Lei 14.133/21.



A qualificação econômico-financeira é um requisito fundamental e de fácil obtenção, utilizado para verificar a saúde financeira mínima da empresa contratada.

8.7.2. Inscrição em entidade profissional

☐ Sim ☒ Não

8.7.3. Será exigido atestado de capacidade técnico-operacional?

☐ Sim ☒ Não

8.7.4. Exigência de atestado de capacidade técnico-profissional

☐ Sim ☒ Não

8.7.5. Há outro requisito previsto em lei especial?

☐ Sim ☒ Não

8.8. Será vedada a participação de consórcios?

☐ Sim ☒ Não

8.9. Haverá limite máximo do número de consorciados em um consórcio?

☐ Sim ☒ Não

8.10. Infrações e penalidades no certame

Ao licitante infrator poderá ser aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar, nos termos da tabela:

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	PRAZO
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, mesmo após a possibilidade de saneamento	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	seis meses
Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	seis meses



Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	seis meses
Apresentar recursos manifestamente protelatórios	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Sertãozinho	seis meses
Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Fraudar a seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses

9. É UMA CONTRATAÇÃO SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS?

☐ Sistema de Registro de Preços ☒ Contratação tradicional

9.1. É uma contratação sem previsão no Plano de Contratações Anual?

☐ Sim ☒ Não

10. É UMA OBRA OU SERVIÇO DE ENGENHARIA?

☐ Sim ☒ Não



11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Valor máximo total da contratação:

R\$ 13.879,00

11.2. Data da conclusão da formação de preço:

20 de maio de 2025.

11.3. O preço de referência será sigiloso no processo?

☐ Sim ☒ Não

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. Previsão orçamentária para a contratação

Existe previsão orçamentária

12.2. Rubrica orçamentária para a contratação

Dotação: 2025 – 175

Vínculo: 01.110.0000

Classif. Funcional: 04.126.0039 2.374

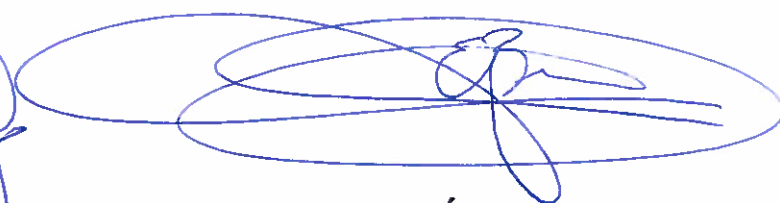
Elemento da Despesa: 3.3.90.40.00 / 16 – Locação de Software

13. APROVAÇÃO

Sertãozinho - SP, 22 de maio de 2025. .


CARLOS ROBERTO LIBONI

Secretário de Administração


Emerson Baldo
Diretor do DTIC
CPF: 159.813.518-02