



DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 333/2026
PROCESSO DE COMPRAS Nº 1415/2026
PROCESSO INTERNO Nº 20037/2026

O **MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA-SP**, Inscrito no CNPJ 46.482.840/0001-39, por intermédio da Área de Compras, informa que se encontra aberta **DISPENSA ELETRÔNICA TIPO MENOR PREÇO UNITÁRIO** nos termos do **Artigo Nº 75, II da Lei 14.133/2021**, e as exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta, conforme os critérios e procedimentos a seguir definidos, objetivando obter a proposta mais vantajosa, observadas as datas e horários discriminados a seguir:

- **Cadastramento das propostas:**
De **11/05/2026** até às **07:59** do dia **15/06/2026**
- **Início da disputa de preços:**
Dia **15/06/2026** às **08:00**
- **Encerramento da disputa de preços:**
A disputa será encerrada **6 (seis) horas** após o início.
- **Endereço eletrônico para cadastro das propostas e documentação:**
<https://bll.org.br>
- **Referência de tempo:**
Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

Esta dispensa utiliza-se do Portal Eletrônico de licitações <https://bll.org.br> conforme convênio de cooperação técnica. As informações e os procedimentos desta Dispensa Eletrônica serão executados pela Área de Compras da Secretaria Municipal de Administração, sito à Avenida Siqueira Campos nº 44, Centro, Caraguatatuba.

1.OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DA LICENÇA E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARES DE GESTÃO PARA O CONSELHO TUTELAR conforme especificações descritas no Anexo I, que integra o presente Aviso de Contratação Direta, em todos os seus termos e condições, quando deles a Secretaria requisitante tiver a necessidade.

- 1.1. Demanda criada pela(s) secretaria(s) através da(s) solicitação(ões) de compras:

SECRETARIA	SOLICITAÇÃO DE COMPRAS
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1174/2026

2.FORMALIZAÇÃO DE CONSULTA

- 2.1. Os interessados que tiverem dúvidas de caráter técnico ou legal quanto à interpretação dos termos deste Aviso de Contratação Direta poderão solicitar os esclarecimentos em até **24h úteis** antes do início da disputa, preferencialmente pelo e-mail:

compras.adm@caraguatatuba.sp.gov.br



3. DA PARTICIPAÇÃO DA DISPENSA ELETRÔNICA

- 3.1. Poderão participar desta dispensa, os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, e que atenderem a todas as exigências deste Edital e seus anexos;
- 3.2. A participação na presente Dispensa Eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica do Portal de Compras Caraguá;
- 3.3. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, bem como ter cadastro de acesso ao sistema e operacionalização.
- 3.4. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Portal de Compras, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.
- 3.5. O ingresso do fornecedor na disputa da Dispensa Eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.
- 3.6. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para o encerramento do procedimento.

4. DAS PROPOSTAS

- 4.1. A proposta deverá conter a indicação da MARCA, VALOR UNITÁRIO, VALOR TOTAL DO ITEM, e VALOR TOTAL DA PROPOSTA, **conforme modelo anexo**, e ainda:
 - a) Dados da empresa:
 - Razão social e CNPJ;
 - Endereço e telefone;
 - Dados bancários;
 - b) Dados do representante;
 - c) Conter prazo de validade não inferior a 30 (trinta) dias, contado(s) da data de apresentação das propostas. Na falta de tal informação será considerado proposto o prazo citado nesta alínea;
 - d) O(s) preço(s) do valor unitário e total do item deve(m) ser cotado(s) em moeda nacional, em algarismo e por extenso, com centavos de no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula. Caso seja apresentado preço com mais de 02 (duas) casas decimais após a vírgula, o(a) Comprador(a) considerará apenas as 02 (duas) primeiras casas decimais, sem qualquer tipo de arredondamento;
 - e) Especificação clara, completa e detalhada do produto ofertado, conforme definido no **Termo de Referência**;
 - f) No cadastramento da proposta não poderá conter informações que possam identificar o licitante;
- 4.2. A documentação necessária à participação na presente Dispensa Eletrônica, compreendendo os documentos referentes à Habilitação e seus anexos, deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente;
- 4.3. O número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ indicado no cadastro da Proposta de Preço e da Habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente vai fornecer o objeto da presente Dispensa Eletrônica;
- 4.4. Após a apresentação da proposta, não mais caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Administração;



- 4.5. A apresentação da proposta vinculará a empresa ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao processo;
- 4.6. A participação no processo importa em total, irrestrita e irrevogável submissão das empresas proponentes às condições deste Aviso de Contratação Direta;
- 4.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

5. DA HABILITAÇÃO

- 5.1. As empresas declaradas vencedoras deverão enviar a documentação de habilitação e a proposta atualizada em até 2 (duas) horas depois de solicitado pelo comprador via sistema. Os referidos documentos deverão estar dentro de seu prazo de validade ou expedidos no máximo com antecedência de 90 (noventa) dias;
- 5.2. A administração realizará verificação de autenticidade da documentação enviada;

5.3. DOCUMENTAÇÃO

- a) Contrato Social em vigor (Consolidado), devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; exigindo-se, no caso de sociedade por ações, documentos de eleição de seus administradores; Estatuto Social devidamente registrado acompanhado a última ata de eleição de seus dirigentes devidamente registrados em se tratando de sociedades civis com ou sem fins lucrativos. Quando se tratar de empresa pública será apresentado cópia das leis que a instituiu;
- b) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – MEI;
- c) Regularidade para com a Fazenda Federal - Certidão Conjunta Negativa De Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- d) Certidão Regularidade junto à Secretaria de Estado da Fazenda Pública Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante;
- e) Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- g) Documento válido com foto, dos sócios da empresa ou dos representantes legais (RG ou equivalente).
- 5.4. Se a empresa for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se 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

6. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- 6.1. As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Edital serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação;
- 6.2. Se a proposta de menor valor não for aceitável, ou se a empresa desatender às exigências de habilitação, a Administração examinará a proposta subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação da participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Aviso de Contratação Direta. Também nessa etapa o Comprador(a) poderá negociar com a participante para que seja obtido preço melhor;
- 6.3. Para esta Dispensa Eletrônica a classificação se dará pela ordem crescente dos preços propostos.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 7.1. As despesas decorrentes da presente dispensa eletrônica correrão por conta da(s)



seguinte(s)

SECRETARIA	FICHA ORÇAMENTÁRIA
ASSISTÊNCIA SOCIAL	678 - 08.243.0164.2535 06 500.0000 3.3.90.40.06

8. DO PAGAMENTO

- 8.1. O pagamento será efetuado em até 25 (vinte e cinco) dias, fora a semana, após a entrega da nota fiscal devidamente atestada pela Secretaria solicitante no setor de Contabilidade da Secretaria de Fazenda, após conferência de todos os responsáveis, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 8.2. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, liquidação das despesas e apresentação dos comprovantes de regularidade perante o INSS e FGTS, podendo essas regularidades ser confirmadas por via eletrônica pela Administração, por ocasião a empresa deverá apresentar junto com a Nota Fiscal, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, a Dívida Ativa da União e Seguridade Social, a Certidão Débitos Trabalhistas (CNDT) e o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, dentro de seus períodos de validade;
- 8.3. O pagamento será liberado, definitivamente, pela Secretaria Requisitante após a conferência do setor solicitante que verificará a compatibilidade do(s) produto (s) ofertado(s) com o(s) produto(s) lícito(s);
- 8.4. A Nota Fiscal de fornecimento do objeto em questão deverá ser obrigatoriamente eletrônica;
- 8.5. Em caso de necessidade de providências por parte da empresa vencedora, os prazos de pagamento serão suspensos e considerados a entrega do(s) produto(s) em atraso, sujeitando-a a aplicação de multa e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na legislação e neste Aviso de Contratação Direta.

9. PENALIDADES

- 9.1. Pela inexecução total da obrigação objeto da aquisição será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Fornecimento;
- 9.2. Pela inexecução parcial do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento;
- 9.3. O atraso na entrega do objeto sujeitará a empresa vencedora à multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Fornecimento por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, que após o período poderá ser considerada inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o momento da autorização de fornecimento.

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A empresa é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da empresa que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a anulação da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

10.2. Fica assegurado a Prefeitura o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o presente procedimento, dando ciência as participantes, na forma da legislação vigente, poderá ainda, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, ser:

- 10.2.1. Adiada a data de cadastramento de propostas;



10.2.2. Alterada as condições do presente Aviso de Contratação Direta, com fixação de novo prazo para a sua realização.

10.3. Será(ão) solicitado(s) à(s) empresa(s) vencedora(s) atestado de capacidade técnica do(s) item(ns) para análise mais aprofundada, e ainda poderá(ão) ser submetido(s) a secretaria solicitante para a devida aprovação;

10.3.1. O atestado de capacidade técnica ou certidão deverá:

a) Ser emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado), em papel timbrado, em nome da empresa licitante, devidamente datado(s), assinado(s) e com a identificação do atestante, que comprove(m) a execução de serviços com características semelhantes ao objeto;

10.4. É facultado ao Comprador(a), ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase do processo, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

10.5. As empresas intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Comprador(a), sob pena de desclassificação/inabilitação;

10.6. As normas que disciplinam este Processo serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as empresas, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

10.7. As empresas assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Prefeitura não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo;

10.8. A Administração, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar ou anular a qualquer momento o presente procedimento, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, mediante despacho fundamentado da autoridade competente;

10.9. As empresas não terão direito à indenização em decorrência da anulação ou revogação do procedimento;

10.10. Constituem anexos deste Aviso de Contratação Direta, dele fazendo parte integrante:

10.10.1. Modelo de Proposta;

10.10.2. Termo de Referência

Caraguatatuba-SP, 11/05/2026

Comprador Responsável



ANEXO I

PROCESSO INTERNO Nº
PROCESSO DE COMPRAS Nº
EDITAL Nº

MODELO DE NOVA PROPOSTA COMERCIAL

Fornecedor: _____
CNPJ: _____ Inscrição Estadual: _____
Endereço: _____ Bairro: _____
CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____
Telefone: _____ e-mail: _____

DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO:

Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente: _____

Obs.: a conta deverá ser no CNPJ da favorecida.

DADOS PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL:

Nome do Responsável: _____ Cargo: _____
RG: _____ CPF: _____
Data de Nascimento: ____/____/____
Endereço Residencial Completo: _____
E-mail institucional: _____
E-mail pessoal: _____
Telefone: (____) _____
Celular: (____) _____

Pelo presente formulamos proposta comercial para a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DA LICENÇA E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARES DE GESTÃO PARA O CONSELHO TUTELAR, conforme especificações descritas no Termo de Referência (Anexo II), nos seguintes termos:

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	DESCRIÇÃO	MARCA/ FABRICANTE	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL DO ITEM R\$
------	------------	-------------------	-----------	----------------------	-----------------------	----------------------------------



--	--	--	--	--	--	--

Valor total da Proposta: R\$ _____ (_____).

Validade da Proposta: 30 (trinta) dias, contados da data da sessão pública.

Pagamento: Os pagamentos serão efetuados em até 25 (vinte e cinco) dias fora a semana, contados da data de apresentação da Nota Fiscal, no Setor de Contabilidade da Secretaria da Fazenda e devidamente atestada pela Secretaria requisitante, observando-se disposto no Art. 115, da Lei Federal nº 14.133/21.

Declaro que nos preços propostos estão incluídos todos os tributos, encargos sociais e quaisquer outros ônus que por ventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.

Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal.



TERMO DE REFERÊNCIA

SC 1174/2026

1. OBJETO

- 1.1** Contratação de empresa para a prestação de serviços de fornecimento da licença e manutenção de solução de softwares de gestão para o Conselho Tutelar.
- 1.2** Forma de Contratação: Contrato.
- 1.3** Dispensa de licitação com fundamento no artigo 75, inciso II, da Lei Federal 14.133/2021.
- 1.4** Vigência: 12 meses podendo ser prorrogado até o limite da lei.
- 1.5** Critério de Julgamento: Menor preço por lote

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E DO QUANTITATIVO

2.1. Os Conselhos Tutelares exercem atribuições fundamentais na garantia dos direitos da criança e do adolescente, conforme estabelecido na Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990). Suas atividades envolvem registro de atendimentos, acompanhamento de casos, aplicação de medidas protetivas, expedição de documentos, comunicação com a rede de proteção e elaboração de relatórios estatísticos.

2.2. Atualmente, a gestão dessas informações ocorre, em grande parte, por meio de controles manuais ou sistemas não integrados, o que gera:

- Risco de perda ou extravio de informações sensíveis;
- Dificuldade na consolidação de dados e emissão de relatórios;
- Retrabalho e baixa eficiência operacional;
- Fragilidade na segurança e na rastreabilidade das informações;
- Limitação na geração de indicadores para subsidiar políticas públicas.

Diante desse cenário, torna-se necessária a adoção de solução tecnológica moderna, segura e padronizada.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

A contratação na modalidade **Software como Serviço (SaaS)** mostra-se a alternativa mais vantajosa sob os aspectos técnico e econômico, pelos seguintes motivos:

- **Dispensa de infraestrutura própria:** Não há necessidade de aquisição de servidores ou investimentos em datacenter;
- **Atualizações automáticas:** O sistema permanece atualizado conforme alterações legais e normativas;
- **Escalabilidade:** Possibilidade de ampliação conforme o número de sedes e usuários;
- **Acesso remoto seguro:** Permite acesso controlado via internet, respeitando perfis de usuário;
- **Redução de custos de manutenção:** Suporte técnico, hospedagem, backups e segurança inclusos no serviço.

Além disso, o modelo SaaS assegura maior previsibilidade orçamentária, com pagamento por assinatura, evitando custos elevados iniciais com licenciamento perpétuo e infraestrutura.

2.3. A implantação do sistema proporcionará:

- Padronização dos registros e procedimentos;
- Controle centralizado e histórico completo dos atendimentos;
- Geração automatizada de relatórios estatísticos e gerenciais;
- Maior transparência e controle administrativo;
- Armazenamento seguro de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

2.4. A contratação atende ao interesse público ao:

- 2.5. Qualificar o atendimento prestado à população;
- 2.6. Fortalecer a atuação institucional dos Conselhos Tutelares;
- 2.7. Promover maior eficiência administrativa;
- 2.8. Garantir segurança, confidencialidade e integridade das informações.

2.9. A modernização da gestão contribui diretamente para a efetividade das políticas



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

públicas voltadas à proteção integral de crianças e adolescentes.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços a serem executados e suas respectivas quantidades e unidades estão explicitados na tabela 1, a seguir.

Tabela 1 - Descrição detalhada dos serviços a serem executados:

LOTE ÚNICO

ITEM	QTD	UN	DESCRIÇÃO
01	01	Serviço	Implantação dos módulos web Parametrização, customização e adequação, testes, conforme necessidades do Conselho. Treinamento para os usuários dos módulos, na sede da Prefeitura – carga horária 08 horas
02	12	Serviço	Fornecimento de licença de uso e suporte da aplicação, pelo período de 12 meses Datacenter e servidor de Hospedagem das aplicações

3.2 O prazo de vigência do contrato é 12 (doze) meses, até o limite legal.

3.3. Garantia Técnica

3.3.1 Entende-se por garantia a estrita conformidade com o Termo de Referência, entregando excelência nos serviços possibilitando usufruto posterior.

3.3.2 As soluções contratadas por meio deste Termo de Referência devem operar de acordo com o estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei Federal 13.709/2018) e correlata;

3.3.3 As soluções contratadas por meio deste termo de referência devem obedecer as boas práticas de acessibilidade, de acordo com legislação vigente (Lei Federal 10.098/2000 e correlatas);

3.3.4 A CONTRATADA deverá garantir a atualização do Sistema ofertado, mantendo-o sempre em conformidade com a legislação (Federal, Estadual, Municipal, pertinente ao objeto), sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do Contrato;

3.3.5 A CONTRATADA poderá ofertar versões do Sistema atualizadas com novas tecnologias de mercado, mediante avaliação e comum acordo com a



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

CONTRATANTE, sem gerar qualquer tipo de ônus financeiro à CONTRATANTE, além dos previstos em contrato.

- 3.3.6** Em caso de rescisão contratual, é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de licença de consulta, garantindo a continuidade do trabalho da CONTRATANTE, baseado nos dados produzidos.
- 3.3.7** Em caso de rescisão contratual, a CONTRATADA deverá contribuir para a migração dos dados produzidos para a plataforma indicada pela CONTRATANTE. Após a homologação da migração dos dados pela CONTRATANTE, o fornecimento da licença de consulta poderá ser interrompido.
- 3.3.8** Toda a informação produzida ao longo da vigência do contrato é de propriedade da CONTRATANTE, podendo ela, a qualquer momento, solicitar cópia dos dados, no formato e extensão que julgar necessário.
- 3.3.9** A CONTRATANTE, proprietária de toda informação inserida nas soluções contratadas, poderá solicitar a criação de views em banco de dados para consumo da informação, sem qualquer tipo de ônus.
- 3.3.10** CONTRATADA deverá fornecer a política de segurança da informação produzida, com informações relacionadas à natureza dos logs de bancos de dados armazenados, bem como o tempo de armazenamento;
- 3.3.11** A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, relação de colaboradores com acesso à base de dados do sistema, constando: Nome completo, Registro Funcional e Tipo de acesso.
- 3.3.12** A CONTRATADA deverá se responsabilizar por qualquer custo necessário para a prestação do serviço, incluindo:
- 3.3.13** Licenças de software;
- 3.3.14** Hardware;
- 3.3.15** Custos de hospedagem das aplicações e dados;
- 3.3.16** Armazenamento de dados e arquivos;
- 3.3.17** Transporte da equipe de implantação;
- 3.3.18** Mão de obra para execução das requisições feitas pela CONTRATANTE, sejam elas de incidentes ou de serviços;
- 3.3.19** A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais sobre: Tentativas de acesso não autorizado e medidas de mitigação aplicadas, status dos backups e testes de recuperação monitoramento de disponibilidade e desempenho da



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

aplicação.

3.3.20 A CONTRATADA deve garantir alta disponibilidade e continuidade operacional da aplicação, incluindo: SLA (Service Level Agreement) com garantia de uptime mínimo de 99,5%, monitoramento 24/7 dos serviços com alertas para a CONTRATANTE em caso de falhas, infraestrutura escalável para suportar picos de acesso sem degradação do desempenho.

3.3.20.1 A disponibilidade será calculada com o $\text{TempoTotaldoPeriodo} - \text{TempodeIndisponibilidade} / \text{TempoTotaldoPeriodo} \times 100$, onde o Tempo total do período representa o total de minutos do mês de apuração, e o tempo de indisponibilidade é a soma dos períodos em que a aplicação esteve indisponível.

3.3.20.2 O SLA será apurado mensalmente.

3.3.20.3 A aplicação será considerada indisponível quando: A aplicação estiver inacessível ao usuário final ou houver degradação severa que impeça operações essenciais.

3.3.20.4 Não serão consideradas indisponibilidades:

3.3.20.4.1 Manutenções programadas previamente comunicadas (mínimo de 48h de antecedência);

3.3.20.4.2 Interrupções causadas por fatores externos fora do controle da CONTRATADA, como falhas de conexão da CONTRATANTE.

3.3.20.4.3 Casos fortuitos ou força maior.

3.3.20.5 Mensalmente, a CONTRATADA deverá fornecer relatório contendo o percentual de disponibilidade, histórico de incidentes, tempo de indisponibilidade por ocorrência, justificativas e ações corretivas.

3.3.21 A CONTRATADA deverá elaborar e manter um plano de recuperação de desastres, incluindo, mas não limitando-se a: Procedimentos documentados para restauração da aplicação e dos dados, testes periódicos de recuperação para validar a eficácia do plano e equipe treinada e disponível para resposta em incidentes críticos.

3.3.22 A CONTRATADA deverá implementar e manter uma política de backup eficiente, que atenda aos seguintes critérios: Backup diário completo dos dados e da aplicação, armazenamento dos backups em local seguro. Retenção dos backups por um período mínimo de 60 dias. Procedimentos documentados para recuperação dos



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

dados em caso de falha. Durante a execução de backups não deverá influenciar no desempenho da aplicação.

3.3.23 A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais para garantir a proteção dos dados, incluindo, mas não se limitando a:

3.3.24 Implementação de comunicação segura via HTTPS/TLS.

3.3.25 Criptografia de dados sensíveis armazenados

3.3.26 Proteção contra ataques cibernéticos, incluindo firewall de aplicação web (WAF) e monitoramento de tráfego

3.3.27 Auditoria e registro de logs de acesso e operações, com armazenamento seguro e imutável

3.3.28 Para otimizar o acesso e garantir conformidade com a legislação nacional, a aplicação e seus dados deverão ser hospedados em servidores localizados no Brasil.

3.3.29 Suporte a IPv4 e IPv6, permitindo que a aplicação opere com os dois protocolos simultaneamente.

3.3.30 Em caso de defeito ou qualquer erro no funcionamento do objeto, a CONTRATADA deverá realizar as manutenções necessárias respeitando os prazos estabelecidos nesse termo de referência.

3.3.31 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pelo gestor do contrato, fornecer cópia do backup da base de dados da solução para a Prefeitura.

3.4. Características Técnicas:

3.4.1 Arquitetura deverá ser Web;

3.4.2 Empregar um Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados Relacional (SGBDR) de alta performance, como MySQL, PostgreSQL ou SQL Server, para armazenar os dados de todos os módulos. O SGBDR escolhido deverá garantir a segurança, a integridade e a disponibilidade dos dados, além de oferecer recursos de escalabilidade para atender ao crescimento da aplicação;

3.4.3 Ser baseado no conceito de controle de transação, mantendo a integridade do Banco de Dados em quedas de energia e falhas de software ou hardware;

3.4.4 Permitir senha criptografada para sistema, banco de dados e transmissão de dados, utilizando algoritmos simétricos e/ou algoritmos assimétricos;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

- 3.4.5** Os módulos devem ser integrados, assegurando que a informação seja alimentada uma única vez e seja acessível para todos os módulos (não serão aceitas integrações entre os sistemas onde existe a necessidade de exportação/importação com necessidade de interação manual de um usuário).
- 3.4.6** As atualizações de versões de software distribuídas deverão ser instaladas pela CONTRATADA e não poderão causar erros em outros softwares já disponíveis nas estações clientes e nas informações armazenadas pelas versões anteriores do sistema;
- 3.4.7** Os módulos do sistema deverão rodar em ambiente windows, a partir do 7 até sua versão mais recente.
- 3.4.8** O acesso remoto aos bancos de dados será permitido apenas aos usuários autorizados e de forma segura, através de mecanismos de autenticação e autorização robustos. Será obrigatório o registro (log) detalhado de todas as ações realizadas nos bancos de dados, incluindo data, hora, usuário, operação e os dados acessados ou modificados. A CONTRATADA é a responsável por zelar pela integridade das informações na estrutura de tabelas e campos do banco de dados dos sistemas contratados. Esse log de acesso permitirá a auditoria e o acompanhamento das atividades realizadas no sistema;
- 3.4.9** O sistema deverá possuir interface gráfica;
- 3.4.10** Registrar todas as tentativas de entrada (login) e saída (logoff) no sistema, gravando as respectivas datas, horas e o usuários;
- 3.4.11** O sistema deverá possuir histórico (Log) das operações efetuadas por usuário (no mínimo alterações, inclusões e exclusões) permitindo sua consulta e impressão, para auditoria;
- 3.4.12** O sistema não poderá apresentar limitação quanto ao número de usuários simultâneos em nível lógico e a infraestrutura deve prever um número de acessos simultâneos compatível com a quantidade de funcionários da prefeitura;
- 3.4.13** O sistema deverá ser multiusuários podendo mais de um usuário trabalhar, simultaneamente numa mesma tarefa, com total integridade dos dados;
- 3.4.14** Os módulos devem prever a possibilidade de cadastramento de grupos (ou perfis)



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

de usuários, possibilitando a existência de diferentes níveis de acesso ao sistema para cada grupo;

3.4.15 O sistema deverá permitir o cadastramento de todos os usuários desejados, possibilitando gerenciar as permissões de acesso de cada usuário a cada um dos módulos disponíveis no sistema;

3.4.16 Todos os módulos devem ser acessados com uma única senha por usuário;

3.4.17 No cadastramento de um usuário, deverá ser possível associá-lo a grupos (ou perfis) existentes, herdando todas as características de

3.4.18 segurança definidas para o(s) grupo(s);

3.4.19 Deverá ser possível a um usuário trocar a senha de acesso ao sistema sem depender de interferência da área de TI. Esta troca deverá manter os históricos de acesso baseados no usuário e não na senha;

3.4.20 O Banco de Dados deverá ser do tipo Relacional, baseado em SQL, com número de licenças independente do número de usuários, do tamanho da base e da quantidade de processadores e núcleos. A empresa contratada deverá assumir para si, todos os custos, ônus e riscos, inclusive de mão-de-obra e manutenções, relativos à aquisição de licenças de uso do banco de dados (quando aplicável) e quaisquer outros softwares aplicativos e utilitários necessários para o perfeito funcionamento do Sistema, todos com número de licenças suficientes para a qualquer tempo no decorrer do contrato, atender ao número de usuários da Prefeitura e Entidades;

3.4.21 A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos e/ou serviços para manter o perfeito funcionamento dos servidores dos sistemas, arcando com todos os custos provenientes da instalação e configuração dos softwares, segurança lógica dos dados e solução para armazenamento de documentos digitais gerados pelo sistema a ser contratado, tais como imagens, arquivos em PDF e outros;

3.4.22 Quaisquer custos para realização de ajustes na infraestrutura física e lógica que forem necessários para pleno desempenho da solução, serão arcados totalmente pela CONTRATADA. Tais informações poderão ser obtidas mediante visita técnica pela licitante, conforme previsto neste termo de referência.

3.4.23 Deverá ser fornecido à CONTRATANTE o Dicionário de Dados e bem como o



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

MER (Modelo de Entidade e Relacionamento) de todos os módulos diretamente contratados do sistema em meio digital, logo após implantação e sempre que solicitado pela Prefeitura.

3.4.24 Possuir manual de referência de todas as principais rotinas operacionais relativas ao sistema, ou seja, deverá possibilitar o próprio usuário através do manual digital textual, obter informações para aprender sobre o sistema e sanar dúvidas;

3.4.25 Todos os módulos fornecidos deverão funcionar de maneira integrada, onde as informações devam ser alimentadas uma única vez, sem que haja duplicidade de dados;

3.4.26 Possuir rotinas automatizadas de cópia de segurança e restauração das bases de dados, garantindo a preservação da integridade dos dados;

3.4.27 Atender toda a legislação pertinente às normas de direito e contabilidade relativa ao setor público; às instruções, recomendações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo do referido Órgão que estiverem em vigor, e, ainda, aquelas que vierem a vigorar durante todo o período de execução contratual, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.5 Treinamento:

3.5.1 A CONTRATADA deverá prover os treinamentos dos módulos para as equipes da CONTRATANTE;

3.5.2 Prover capacitação e treinamento do quadro de técnicos da CONTRATANTE nas atividades pertinentes a seguir:

3.5.3 O prazo para conclusão dos treinamentos deverá respeitar o cronograma de implantação;

3.5.4 O treinamento deverá ser documentado e deverá permitir que o usuário opere adequadamente as suas funções no sistema, inclusive emissão de relatórios;

3.5.5 O material didático ficará totalmente por conta da CONTRATADA;

3.5.6 O local do treinamento poderá ser nas próprias dependências da contratante ou na empresa contratada desde que as despesas de alimentação e deslocamento sejam arcadas integralmente pela contratada (ou em local mais apropriado proposto pela contratada com anuência da contratante);



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

3.5.7 A CONTRATANTE apontará a relação de pessoas a serem treinadas, com nome completo, registro funcional, telefone e e-mail.

3.5.8 Disponibilidade:

3.5.9 Os serviços deverão estar disponíveis no modelo 7/24, com exceção de períodos planejados e autorizados para manutenções ou atualizações. No caso de incidentes que indisponibilizem os serviços, será considerando o SLA definido nas especificações de suporte.

3.5.10 Serão considerados três tipos de ocorrências de manutenção:

3.5.11 Manutenção corretiva:

3.5.11.1 Quando da existência de erros de sistema;

3.5.11.2 Quando da existência de erro em banco de dados

3.5.12 Manutenção Adaptativa de Ordem Legal:

3.5.12.1 Quando for necessária alguma alteração em sistema para atender obrigações legais, sejam elas de origem municipal, estadual ou federal;

3.5.12.2 Quando da mudança da legislação pertinente ou nova legislação;

3.5.12.3 Durante a execução contratual poderão ser solicitadas rotinas e outros relatórios de dados constantes no sistema para atendimento de legislações;

3.5.12.4 Manutenção de melhorias:

3.5.12.4.1 Serão consideradas melhorias qualquer solicitação não impeditiva que não seja fruto de obrigação legal;

3.5.12.4.2 No cenário de uma solicitação que não desvirtue o foco da ferramenta ou módulo em questão, como por exemplo a solicitação de relatórios de dados já inseridos em sistema, ou a criação de um campo, desde que esteja relacionado com as informações tratadas no módulo

3.5.12.4.3 Quando da necessidade da CONTRATANTE de realizar melhorias no sistema para atender necessidades internas;

3.5.12.4.4 Quando da mudança de processos internos;

3.5.12.4.5 Durante a execução contratual poderão ser solicitadas rotinas e outros



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

relatórios de dados constantes no sistema para atendimento de demandas internas ou externas.

3.5.12.4.6 As manutenções de melhorias não devem onerar a CONTRATANTE, e serão classificadas como demandas de prioridade baixa, respeitando a SLA estabelecida no termo de referência.

3.6 Suporte Técnico:

3.6.1 O fornecedor deverá garantir que o nível de serviço (SLA) contratado esteja alinhado com as melhores práticas do ITIL, incluindo definição clara dos indicadores de desempenho, tempos de resposta e procedimentos para escalonamento de incidentes;

3.6.2 Possuir escritório próprio ou representante devidamente reconhecido, apto a prestar suporte ao uso do produto, com a indicação da localização do Centro de Atendimento e dados para contato no território brasileiro;

3.6.3 Manter estrutura de atendimento especializada, com a finalidade de dirimir dúvidas e necessidades relativas à solução ofertada à CONTRATANTE;

3.6.4 O acionamento do Suporte Técnico poderá ser feito através de telefone fixo no DDD 12 ou 0800, ou site de controle de solicitações na Web, o qual deverá, no prazo máximo de 3 meses ser integrado ao software GLPI atualmente utilizado pela Prefeitura, para que seja feito um melhor controle do nível de serviço, o que justificasse para economicidade dos custos do erário.

3.6.4.1 Após efetivação da integração, também deverá permitir abertura automática de chamados oriundo da solução GLPI em uso pela CONTRATANTE.

3.6.4.2 Tanto abertura, como tratativas do atendimento quanto encerramento dos chamados deverão ser inseridas no sistema de gestão de atendimento da CONTRATANTE, não sendo permitido por parte da CONTRATANTE abertura de chamados via sistema por outra solução que não o ResolveSTI(GLPI).

3.6.5 A Empresa contratada deverá atender aos chamados, utilizando-se do critério de priorização aqui definido:

3.6.5.1 **Crítica:** Software inoperante; Com erro que compromete o fluxo de trabalho; Com ocorrência que afeta número significativo de contribuintes.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

- 3.6.5.1.1 Ação em até 2 horas da abertura da demanda, com resolução em até 24 horas. Deverá apresentar solução de emergência.
- 3.6.5.2 **Média:** Funcionalidade com problema, mas sem comprometer a operação do sistema; Não há compromisso imediato e inadiável do usuário; Alguns municípios precisam ter a solução dos seus interesses adiada.
- 3.6.5.2.1 Ação em até 8 horas da abertura do chamado com resolução em 72 horas. Deverá apresentar solução de contorno.
- 3.6.5.3 **Baixa:** Tempo para conclusão não é requerido e o trabalho normal pode continuar.
- 3.6.5.3.1 A contratada terá 10 dias úteis para apresentação de prazo de resolução ou formalização da negativa do atendimento.
- 3.6.5.3.2 Em caso de negativa de atendimento, essa deverá estar fundamentada em documento formal da empresa, e deverá ser aceito pela Secretaria solicitante.
- 3.6.5.3.3 As manutenções de melhorias serão enquadradas como SLA de prioridade baixa.
- 3.6.5.3.4 As manutenções adaptativas legais deverão ter prazo de comum acordo estabelecido, sempre observando-se o prazo legal determinado.
- 3.6.6** A CONTRATANTE, no momento da abertura do chamado, irá categorizar a solicitação utilizando as categorias citadas acima.
- 3.6.7** O Chamado pode ter sua categoria reclassificada, desde que de comum acordo.
- 3.6.8** As horas serão sempre contadas levando-se em conta o período de 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, nos dias úteis de segunda- feira a sexta-feira, na sede da Empresa contratada;
- 3.6.9** Todos os chamados de Manutenção Corretiva deverão ter seu tempo para atendimento cumprido, independentemente da abertura de novo chamado com prioridade maior;
- 3.6.10** É necessária a homologação por parte da prefeitura atestando alterações solicitadas e/ou em novas implementações no Sistema. A Empresa CONTRATADA deverá atualizar e liberar o Sistema atendendo perfeitamente aos requisitos da alteração e/ou da nova funcionalidade necessária à execução dos trabalhos;
-



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

3.6.11 Os serviços de manutenção ou julgados essenciais ao bom funcionamento da administração municipal e não cobertos por este Termo de Referência, poderão ser objeto de entendimento entre as partes, observada a legislação vigente.

3.6.12 A Prefeitura esclarece que os registros de solicitações de Suporte Técnico para a CONTRATADA, serão feitos por ela através software de chamado da Prefeitura (atualmente GLPI), que deverá ser integrado ao sistema de controle de chamados/atendimentos da CONTRATANTE, para que seja feito um melhor controle do nível de serviço.

3.7. Funcionalidades:

3.7.1 Cadastro e gestão de crianças, adolescentes, responsáveis e vínculos familiares

3.7.2 Registro de atendimentos, plantões, demandas espontâneas e acompanhamentos

3.7.3. Gestão de notificações, medidas/encaminhamentos, ofícios e despachos

3.7.4. Agenda individual e coletiva e controle de atividades

3.7.5. Gestão de usuários, perfis e permissões

3.7.6. Histórico completo de atendimentos e movimentações por caso

3.7.7. Registro e classificação de direitos violados, conforme parametrização do órgão

3.7.8. Gestão de documentos e anexos vinculados aos atendimentos

3.7.9. Registro técnico limitado de acessos e ações essenciais, destinado exclusivamente a fins operacionais e de suporte ao sistema

3.8 Relatórios e Indicadores:

3.8.1. Relatório de atendimentos por período

3.8.2. Relatório de atendimentos por conselheiro ou usuário

3.8.3. Relatório por tipo de demanda e classificação

3.8.4. Relatório de encaminhamentos e medidas aplicadas

3.8.5. Relatório de notificações e ofícios emitidos

3.8.6. Relatório de casos em acompanhamento

3.8.7. Relatório de produtividade por sede

3.8.8. Relatório de agenda e plantões

4. FORMA DE ENTREGA / FORMA DE PAGAMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

- 4.1. A prestação de serviço será realizada de forma mensal, conforme a liberação da Autorização de Serviços pela **Secretaria de Assistência Social**
- 4.2. O pagamento será efetuado em até 25 (vinte e cinco) dias, fora a semana, após a entrega da nota fiscal na Secretaria solicitante.
- 4.3. O pagamento será realizado em parcelas mensais;
- 4.4. EM CUMPRIMENTO AO DECRETO MUNICIPAL 1.862 DE 01 DE SETEMBRO DE 2023, A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL FARÁ RETENÇÃO DO IMPOSTO DA RENDA SOBRE O PAGAMENTO A SER REALIZADO AO PRESTADOR DE SERVIÇO OU FORNECEDOR DE BENS, NOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1.234 DE 11 DE JANEIRO DE 2012, E ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 2.145 DE 26 DE JUNHO DE 2023;
- 4.5. Os serviços deverão ser entregues devidamente acompanhados da Nota Fiscal ou Fatura, bem como da comprovação da regularidade fiscal, a qual poderá ser constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais;
- 4.6. 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.

5. LOCAL E PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Para a realização do serviço o prazo deverá ser de até 3 (três) meses após o recebimento da Autorização de Serviço pelo fornecedor.

- Cronograma de implantação:

Item	Funcionalidade	Meses
1	Implantação dos módulos Parametrização, customização e adequação, testes, conforme necessidades do Conselho. Treinamentos	1° Mês
2	Fornecimento das licenças de uso e suporte	1° ao 12° Mês



6. GARANTIA DOS SERVIÇOS

6.1. Nos casos onde forem constatadas falhas durante a utilização normal do serviço, o fornecedor fica obrigado a dar suporte no prazo máximo de 24h, pelo período de vigência contratual.

7. PENALIDADES

7.1. Pela inexecução total da obrigação objeto da aquisição será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

7.2. Pela inexecução parcial do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

7.3. O atraso na entrega do objeto sujeitará a empresa vencedora à multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Fornecimento por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, após o que, poderá ser considerada inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o momento da autorização de fornecimento.

8. FISCAL DA EXECUÇÃO / ENTREGA OU CONTRATO

8.1. Fica designado como Fiscal da conferência da execução do serviço o servidor **Eduardo Giglio Prado Andrade, secretário executivo**, Matrícula 7703, e em sua ausência a servidora **Fabiane Francielle Mauricio, Chefe de Logística em Relações públicas, Matrícula 19.239** para o acompanhamento formal nos aspectos administrativos, procedimentais e contábeis e para executar o acompanhamento e fiscalização das entregas, devendo registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao Fornecedor objetivando a correção das irregularidades apontadas, no prazo que for estabelecido. Dentre as principais atribuições do fiscal estão também:

8.1.1. Zelar para que o objeto da contratação seja fielmente executado conforme o ajustado no contrato;

8.1.2. Anotar em documento próprio as ocorrências;

8.1.3. Determinar a correção de faltas ou defeitos;

8.1.4. Aplicar ao Fornecedor as sanções administrativas de sua competência;

8.1.5. Encaminhar à autoridade superior as providências cuja aplicação ultrapasse o seu nível de competência, etc.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FLORIVALDO PEREIRA

9. DISPOSIÇÕES GERAIS / INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

9.1 As normas que disciplinam este termo serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da aquisição.

Elaborado por:	Autorizado por: