



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA

Secretaria Municipal de Finanças

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de locação de software como serviço (SaaS), na modalidade nuvem, para gestão integrada da arrecadação municipal. A solução deverá contemplar módulos para o gerenciamento tributário, não tributário e dívida ativa, com garantia de suporte técnico, manutenção e atualizações constantes, visando modernizar, otimizar e conferir maior eficiência aos processos dos setores envolvidos.

UNIDADE REQUISITANTE:

Secretaria Municipal de Finanças

RESPONSÁVEL PELA DEMANDA:

Raquel Regina Pereira, Secretária Municipal de Finanças

JUSTIFICATIVA:

A presente contratação fundamenta-se na necessidade premente de modernização da gestão pública municipal, em alinhamento aos princípios constitucionais da Eficiência, Publicidade e Economicidade, bem como às diretrizes da Lei nº 14.133/2021. A atual dinâmica administrativa, marcada por processos manuais, fragmentados e sistemas legados, impõe desafios significativos à celeridade, à segurança da informação e à capacidade de arrecadação do Município. A ausência de uma plataforma tecnológica integrada resulta em retrabalho, inconsistências de dados entre secretarias e morosidade no atendimento ao cidadão e na recuperação de créditos públicos.

A implementação de um sistema de gestão de arrecadação integrado, na modalidade SaaS (Software como Serviço), representa a solução mais vantajosa para resolver o problema identificado. Esta abordagem elimina a necessidade de vultosos investimentos em infraestrutura de hardware e equipes de desenvolvimento internas, transferindo a responsabilidade pela manutenção, segurança e atualização tecnológica para um provedor especializado. A contratação visa atender de forma integrada às necessidades da Secretaria de Finanças, otimizando a cobrança de tributos e a gestão da dívida ativa.

A não realização desta contratação implicaria na perpetuação das ineficiências operacionais, no aumento do risco de evasão fiscal, na morosidade dos serviços prestados ao contribuinte e na perda de receitas

essenciais para a execução de políticas públicas. Portanto, a solução proposta é crucial para aprimorar a capacidade de arrecadação, reduzir custos operacionais, fortalecer a segurança jurídica dos atos administrativos e promover um ambiente de maior transparência e eficiência na gestão municipal, impactando positivamente o interesse público.

ESTIMATIVA PRELIMINAR DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

O valor total estimado para a contratação, para o período de 12 (doze) meses, é de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais), conforme detalhado abaixo:

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	COTAÇÃO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	12	MÊS	Locação de Sistema de Gestão de Arrecadação	250.000,00	3.000.000,00

DATA PRETENDIDA PARA A CONCLUSÃO DA CONTRATAÇÃO:

1º Semestre de 2026.

QUANTIDADE:

A quantidade solicitada visa atender à demanda pelo período de 12 (doze) meses, conforme detalhado na tabela de estimativa de valor.

PREVISÃO DE PRAZO DE EXECUÇÃO, APÓS CELEBRAÇÃO DO CONTRATO:

12 (doze) meses, por se tratar de serviço de natureza contínua, com possibilidade de prorrogação nos termos do Art. 114 da Lei nº 14.133/2021.

OPÇÃO LEGAL:

A presente demanda encontra amparo na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no Decreto Municipal nº 11.748, de 11 de setembro de 2023, que regulamenta a referida lei no âmbito do Município de Franca/SP.

GRAU DE PRIORIDADE DA CONTRATAÇÃO:

ALTA. A contratação é considerada prioritária por seu impacto direto na otimização da receita municipal, que é a fonte primária para o financiamento de todas as políticas e serviços públicos. A modernização da gestão fiscal e administrativa é estratégica para a sustentabilidade financeira e a eficiência da Administração Municipal.

VINCULAÇÃO OU DEPENDÊNCIA COM OUTRO DFD:

Não há vinculação com outros Documentos de Formalização de Demanda.

Franca, na data da assinatura digital.

Raquel Regina Pereira
Secretária Municipal de Finanças



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Regina Pereira, Secretária Municipal de Finanças**, em 12/05/2026, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023 e Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/franca/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0348953** e o código CRC **6BED5554**.

Referência: Processo nº 3516200.410.00016624/2026-13

SEI nº 0348953



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA

Departamento de Licitações e Contratações Municipais

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Número da Requisição: RPL: 0260/2026.

2. SETOR REQUISITANTE/ÁREA TÉCNICA

Área Requiritante/Área Técnica	Responsável
Requiritante	Raquel Regina Pereira
Área Técnica	Jocely de Paula Mendes

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento ao artigo 18 § 1º, inciso I da Lei Federal 14.133/21, e de acordo com o artigo 40 do Decreto Municipal nº 11.748/23, o Estudo Técnico Preliminar tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de locação de software como serviço (SaaS), na modalidade nuvem, para gestão integrada da arrecadação municipal, incluindo módulos para gerencia, para satisfazer a seguinte necessidade: a modernização e integração da gestão pública municipal.

O problema a ser resolvido reside na atual dinâmica administrativa do Município de Franca/SP, que é marcada por processos manuais, sistemas de tecnologia legados e fragmentados. Esta conjuntura impõe desafios significativos à eficiência operacional, à segurança da informação e, crucialmente, à capacidade de arrecadação e recuperação de créditos públicos. A ausência de uma plataforma tecnológica unificada resulta em retrabalho, inconsistências de dados, morosidade no atendimento ao cidadão e dificuldades na gestão da dívida ativa e dos tributos em geral.

Sob a perspectiva do interesse público, a solução deste problema é premente. A otimização da receita municipal é a base para o financiamento de todas as políticas e serviços públicos essenciais à população, como saúde, educação e infraestrutura. A manutenção do cenário atual não apenas compromete a arrecadação, mas também viola os princípios constitucionais da Eficiência, ao perpetuar processos onerosos e lentos, e da Publicidade, ao dificultar o acesso transparente e ágil às informações por parte dos contribuintes.

A não realização desta contratação implicaria na perpetuação das ineficiências operacionais, no aumento do risco de evasão fiscal, na lentidão dos serviços prestados ao contribuinte (como a emissão de guias e

certidões) e na perda de receitas essenciais. Portanto, a contratação é fundamental para aprimorar a capacidade de arrecadação, reduzir custos operacionais, fortalecer a segurança jurídica dos atos administrativos e promover um ambiente de maior transparência e eficiência na gestão municipal.

4. DO PLANEJAMENTO PRÉVIO

A presente contratação está alinhada ao planejamento estratégico da Administração Pública Municipal, que visa à modernização da gestão e à otimização dos recursos públicos. A necessidade de investimento em tecnologia para a área fiscal e de arrecadação é considerada de alta prioridade, conforme consta no Documento de Formalização de Demanda.

A previsão desta contratação deverá ser verificada no Plano de Contratações Anual (PCA) do Município de Franca/SP para o exercício de 2026, em conformidade com o Art. 12, VII, da Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 11.748/2023. Ademais, a despesa decorrente desta contratação é compatível com as leis orçamentárias (Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual), visto que o valor estimado está previsto para impactar o orçamento do exercício de 2026.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para o pleno atendimento da necessidade descrita, a solução a ser contratada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos essenciais:

5.1. REQUISITOS FUNCIONAIS: A plataforma deverá ser integrada e possuir módulos específicos para atender às demandas da Secretaria de Finanças (gestão de IPTU, ISSQN, ITBI, Dívida Ativa, e outros tributos).

5.2. MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO): A solução deve ser fornecida na modalidade SaaS, em ambiente de nuvem, eliminando a necessidade de o Município adquirir e gerenciar infraestrutura de hardware. O serviço deve incluir manutenção, atualizações legais e tecnológicas, e backup dos dados.

5.3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: A solução deve garantir a segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados, em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), com controle de acesso por perfis de usuário e registros de auditoria (logs).

5.4. DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO: O sistema deve apresentar alta disponibilidade, com um Acordo de Nível de Serviço (SLA) que garanta o acesso contínuo dos usuários, e desempenho adequado para o volume de operações do Município.

5.5. SUPORTE TÉCNICO E CAPACITAÇÃO: A contratada deverá fornecer suporte técnico especializado para resolução de incidentes e esclarecimento de dúvidas, bem como oferecer capacitação e treinamento para os servidores municipais que utilizarão a plataforma.

5.6. MIGRAÇÃO DE DADOS: O serviço deverá incluir o planejamento e a execução da migração dos dados existentes nos sistemas legados do Município para a nova plataforma, garantindo a integridade e a consistência das informações.

5.7. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE: A solução em nuvem contribui para a sustentabilidade ambiental ao otimizar o uso de recursos energéticos em data centers eficientes, reduzindo a pegada de carbono da infraestrutura de TI do Município em comparação com uma solução local (on-premise).

6. QUANTIDADES ESTIMADAS DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento ao artigo 18, § 1º, inciso IV da Lei 14.133/21 e artigo 40 do Decreto Municipal nº 11.748/23, as quantidades foram estimadas conforme a seguinte metodologia: a contratação visa a prestação de um serviço de natureza contínua, essencial para as atividades finalísticas da Administração. A quantidade foi definida para um período inicial de 12 (doze) meses, prazo considerado adequado para a implantação, estabilização e avaliação dos resultados da solução, com possibilidade de prorrogação, nos termos da lei.

Descrição do Item	Modo de Fornecimento	Quantidade Estimada
Locação de Sistema de Gestão de Arrecadação	MÊS	12

7. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atender à necessidade de modernização da gestão de arrecadação, foram analisadas as seguintes alternativas de soluções tecnológicas disponíveis no mercado:

a) Desenvolvimento de Sistema Interno: Esta opção consiste em utilizar a equipe de tecnologia da informação do próprio Município ou contratar mão de obra para desenvolver uma solução customizada. Embora permita total adequação às necessidades locais, apresenta desvantagens significativas, como o alto custo inicial de desenvolvimento, o longo prazo para implementação, a necessidade de manter uma equipe especializada para sustentação e evolução contínua, e o alto risco de o projeto não atingir os objetivos esperados. O Município não dispõe, atualmente, de equipe com a expertise e o tamanho necessários para um projeto desta magnitude.

b) Aquisição de Licenças de Software (On-Premise): Nesta modalidade, o Município adquire as licenças de uso perpétuo do software e se responsabiliza por toda a infraestrutura de hardware (servidores, storage, rede) e pela sua manutenção, segurança e atualização. Esta alternativa exige um vultoso investimento inicial em hardware e software, além de custos recorrentes com equipe técnica, energia elétrica, refrigeração e atualizações. A obsolescência tecnológica é um risco constante, exigindo novos investimentos em ciclos curtos.

c) Contratação de Software como Serviço (SaaS): Esta solução, proposta no Documento de Formalização de Demanda, consiste na contratação de um serviço por meio de uma assinatura mensal. O fornecedor é responsável por toda a infraestrutura, segurança, manutenção, backup e atualizações do sistema, que é acessado pelo Município via internet. Esta opção elimina a necessidade de grandes investimentos iniciais, transformando o custo de capital (CAPEX) em custo operacional (OPEX). Oferece previsibilidade de custos, escalabilidade e acesso à tecnologia de ponta e expertise especializada, permitindo que a Administração foque em sua atividade-fim.

Justificativa da Escolha: A contratação na modalidade SaaS (opção "c") se mostra técnica e economicamente a mais vantajosa. Ela resolve o problema da obsolescência tecnológica e da necessidade de grandes investimentos em infraestrutura, ao mesmo tempo em que garante acesso a uma solução robusta, segura e constantemente atualizada por um provedor especializado. Esta escolha está alinhada às melhores práticas de mercado e aos princípios da economicidade e eficiência, sendo a que melhor atende à necessidade da Administração Municipal.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor total estimado para a contratação, para o período de 12 (doze) meses, é de R\$ 3.917.000,00 (três

milhões, novecentos e dezessete mil reais). A composição detalhada dos custos consta na Planilha de Estimativa de Preço Médio, elaborada a partir de pesquisa de preços em conformidade com o artigo 23 da Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 11.748/2023, a qual será anexada ao processo administrativo correspondente.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços continuados de locação de um Sistema Integrado de Gestão de Arrecadação Municipal, na modalidade Software como Serviço (SaaS), operando em ambiente de nuvem. A solução engloba o licenciamento de uso da plataforma, a infraestrutura de hospedagem, os serviços de implantação, migração de dados, treinamento de usuários, suporte técnico contínuo e a garantia de atualizações legais e tecnológicas durante toda a vigência do contrato.

O sistema deverá ser acessível por meio de navegadores de internet, a partir de qualquer computador conectado à rede, mediante autenticação segura. A solução deve contemplar um conjunto de módulos integrados que permitam a gestão completa do ciclo de arrecadação tributária e não tributária, incluindo, mas não se limitando a: Cadastro Técnico Municipal, gestão de IPTU, ISSQN, ITBI, taxas diversas, Dívida Ativa, e um portal de serviços ao cidadão para emissão de guias, certidões e consulta de débitos. A manutenção e a assistência técnica são de responsabilidade integral da contratada e estão inclusas no valor mensal do serviço.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Conforme a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União, o parcelamento do objeto é a regra nas licitações públicas, desde que técnica e economicamente viável. No entanto, para a presente contratação, justifica-se o não parcelamento da solução, ou seja, a adjudicação por preço global, pelos seguintes motivos:

Inviabilidade Técnica: O principal benefício e requisito da solução é a **integração**. O objetivo é substituir múltiplos sistemas legados e fragmentados por uma plataforma única e coesa. O parcelamento do objeto (por exemplo, contratar um fornecedor para o módulo de IPTU, outro para Dívida Ativa e um terceiro para Gestão de ISS) recriaria o problema que se busca solucionar. A contratação de módulos de diferentes fornecedores exigiria complexos e onerosos projetos de integração, que raramente funcionam de forma plena, gerando inconsistência de dados, quebra de processos e dificultando a visão unificada do contribuinte. A natureza do serviço exige uma base de dados única e uma interdependência funcional intrínseca entre os módulos, tornando o parcelamento tecnicamente inviável e prejudicial ao resultado pretendido.

Inviabilidade Econômica: A contratação de uma solução integrada gera significativa economia de escala. A adjudicação por preço global a um único fornecedor tende a resultar em um custo total menor do que a soma dos custos de múltiplos contratos parcelados, além de reduzir drasticamente os custos indiretos de gestão e fiscalização contratual por parte da Administração. A gestão de múltiplos fornecedores, contratos e integrações aumentaria a complexidade administrativa e os custos operacionais, anulando os benefícios da modernização.

Dessa forma, conclui-se que o não parcelamento é essencial para garantir a funcionalidade, a integridade e a eficiência da solução, representando a medida de maior vantagem para a Administração Pública.

11. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a implementação da solução, almeja-se alcançar os seguintes resultados em termos de economicidade, eficiência e melhor aproveitamento dos recursos públicos:

- a) Aumento da eficiência na arrecadação de tributos e na recuperação de créditos inscritos em Dívida Ativa, resultando em incremento da receita municipal;
- b) Redução de custos operacionais por meio da automação de processos manuais, diminuição de erros e eliminação de retrabalho;
- c) Melhoria na qualidade e celeridade dos serviços prestados ao cidadão, com a disponibilização de serviços online e a agilização de processos internos;
- d) Maior segurança e integridade das informações fiscais e cadastrais do Município;
- e) Melhor aproveitamento dos recursos humanos, que poderão ser alocados em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado, em vez de tarefas operacionais repetitivas;
- f) Aumento da transparência dos atos da administração tributária e fortalecimento da governança fiscal.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Previamente à celebração do contrato, a Administração Municipal deverá adotar as seguintes providências:

- a) Designar formalmente o gestor e o(s) fiscal(is) do contrato, em conformidade com o Decreto Municipal nº 10.766/2018, que possuam conhecimento técnico para acompanhar a execução dos serviços;
- b) Organizar e disponibilizar as bases de dados dos sistemas legados que serão objeto de migração para a nova plataforma;
- c) Mobilizar as equipes dos setores envolvido para participarem do processo de implantação e treinamento;
- d) Assegurar que a infraestrutura de rede e os computadores dos usuários atendam aos requisitos mínimos para acesso ao sistema em nuvem.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

Conforme informado no Documento de Formalização de Demanda, não há vinculação ou interdependência direta desta contratação com outras em andamento ou planejadas que possam impactar sua execução.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação de uma solução na modalidade SaaS apresenta impactos ambientais positivos quando comparada à alternativa de uma infraestrutura local (on-premise). A centralização dos recursos computacionais em data centers especializados promove maior eficiência energética, uma vez que estes ambientes são projetados para otimizar o consumo de energia e refrigeração em larga escala. Isso resulta em uma menor pegada de carbono para a prestação do serviço.

Adicionalmente, a solução desmaterializa processos, reduzindo a necessidade de impressão de documentos e o deslocamento de cidadãos até as repartições públicas. Não há geração de resíduos eletrônicos (hardware obsoleto) por parte do Município. Desta forma, a solução contratada está alinhada aos princípios do desenvolvimento sustentável.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Após percorrer os elementos obrigatórios do Estudo Técnico Preliminar, atendendo ao Decreto Municipal nº 11.748/23 que regulamenta o artigo 18 § 1º da Lei 14.133/2021, o setor requisitante, por meio de agente competente para a realização do planejamento da contratação em tela, com base neste Estudo Técnico Preliminar, manifesta-se sobre a contratação em análise:

DECLARO que:

É VIÁVEL a presente contratação.

NÃO É VIÁVEL a presente contratação, pelas seguintes razões:

Franca, na data da assinatura digital.

Manoel Ambrósio de Souza
Diretor Fiscalização Tributária



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Ambrosio De Souza, Diretor Departamento De Fiscalização De Rendas**, em 12/05/2026, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/franca/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0348960** e o código CRC **25624A6A**.

Referência: Processo nº 3516200.410.00016624/2026-13

SEI nº 0348960



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA

Departamento de Licitações e Contratações Municipais

MAPA DE RISCOS

1. INTRODUÇÃO

O presente Mapa de Gerenciamento de Riscos é um instrumento de governança elaborado para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de locação de software como serviço (SaaS), na modalidade nuvem, para gestão integrada da arrecadação do Município de Franca/SP. Este documento atende à obrigatoriedade estabelecida no artigo 18, inciso X, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que determina a análise de riscos na fase preparatória do processo licitatório. Em alinhamento com o artigo 169 da mesma Lei, que preconiza a adoção de práticas contínuas e permanentes de gestão de riscos, este mapa visa identificar, avaliar e propor tratamentos para eventos futuros e incertos que possam comprometer o sucesso da licitação e a boa execução contratual.

A análise contempla a identificação dos riscos, a mensuração de suas probabilidades de ocorrência e dos respectivos impactos, a definição de ações preventivas (mitigação) e de contingência (correção), bem como a designação dos responsáveis por sua implementação. O objetivo é adotar medidas administrativas proativas para minimizar ou neutralizar os efeitos nocivos dos riscos identificados, assegurando que a contratação alcance os resultados pretendidos de eficiência, economicidade e interesse público.

2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

FASE: PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

RISCO 1: ESPECIFICAÇÃO INADEQUADA DO OBJETO

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
----	--------------------

1.	Elaboração de especificações técnicas no Termo de Referência que sejam excessivamente restritivas, direcionando a contratação para um único fornecedor, ou, inversamente, que sejam vagas ou imprecisas, permitindo a contratação de uma solução de baixa qualidade que não atenda às necessidades de integração e desempenho do Município. (Ref. Súmula TCU nº 177; Acórdão TCU nº 468/2022).
Id	Ação Preventiva
1.	Realizar workshops com as áreas técnicas envolvidas para validar e detalhar todos os requisitos funcionais e não funcionais, focando nos resultados esperados e não em tecnologias específicas.
2.	Submeter a minuta do Termo de Referência a uma consulta ou audiência pública para colher contribuições do mercado e de potenciais fornecedores, a fim de refinar as especificações e garantir a isonomia.
Id	Ação de Contingência
1.	Caso o edital seja impugnado com base em restritividade, analisar os fundamentos e, se procedentes, republicar o instrumento convocatório com as devidas correções.
2.	Se, durante a execução, a solução se mostrar inadequada por falha na especificação, instaurar processo administrativo para apurar responsabilidades e avaliar a possibilidade de rescisão contratual por não atendimento ao interesse público.
Responsável	
Equipe de Planejamento da Contratação / Setor Requisitante	

RISCO 2: ESTIMATIVA DE PREÇOS DEFICIENTE

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
-----------	---------------------------

1.	A pesquisa de preços para estimar o valor da contratação ser baseada em poucas fontes, fontes desatualizadas ou em escopos distintos, resultando em um valor estimado superavaliado (risco de sobrepreço) ou subavaliado (risco de licitação deserta ou fracassada). (Ref. Art. 23 da Lei 14.133/2021; Acórdão TCU nº 1875/2021).
Id	Ação Preventiva
1.	Elaborar um mapa comparativo detalhado das propostas e preços coletados, justificando a metodologia utilizada para o cálculo do preço médio e expurgando valores inexequíveis ou excessivamente elevados.
Id	Ação de Contingência
1.	Se a licitação for deserta ou fracassada por preço subestimado, realizar nova e mais ampla pesquisa de mercado e, se necessário, ajustar o valor de referência e republicar o edital.
2.	Caso o Controle Interno ou Externo aponte sobrepreço, apresentar as memórias de cálculo e as justificativas da pesquisa. Se o apontamento for mantido, renegociar o valor com o adjudicatário antes da contratação ou anular o certame.
Responsável	
Equipe de Planejamento da Contratação / Setor Administrativo	

RISCO 3: QUESTIONAMENTO DA JUSTIFICATIVA DE NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	A justificativa para a adjudicação por preço global, baseada na inviabilidade técnica e econômica do parcelamento, ser considerada insuficiente pelos órgãos de controle, resultando em impugnação do edital ou determinação para anulação do certame. (Ref. Súmula TCU nº 247; Acórdão TCU nº 2529/2021).
Id	Ação Preventiva

1.	Robustecer a justificativa técnica no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, detalhando os prejuízos da fragmentação, como a perda de integridade dos dados, a complexidade de múltiplas integrações e a dificuldade na responsabilização de falhas sistêmicas.
2.	Incluir na justificativa uma análise econômica que demonstre a perda de economia de escala e o aumento dos custos de gestão e fiscalização contratual caso a solução fosse parcelada.
Id	Ação de Contingência
1.	Em caso de impugnação, apresentar contrarrazões detalhadas, reforçando os argumentos técnicos e econômicos que fundamentaram a decisão pelo não parcelamento.
2.	Se houver determinação de anulação, reavaliar o planejamento da contratação, considerando a possibilidade de um modelo de contratação que, mesmo integrado, permita alguma forma de competição por grandes módulos funcionais, se tecnicamente viável.
Responsável	
Equipe de Planejamento da Contratação / Assessoria Jurídica	

FASE: SELEÇÃO DO FORNECEDOR

RISCO 4: BAIXA COMPETITIVIDADE OU LICITAÇÃO DESERTA/FRACASSADA

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	O certame não atrair interessados (licitação deserta) ou todos os participantes serem inabilitados ou desclassificados (licitação fracassada), devido a exigências de habilitação excessivas, prazo exíguo para elaboração de propostas ou preço estimado incompatível com o mercado.
Id	Ação Preventiva

1.	Definir critérios de habilitação técnica e econômico-financeira que sejam estritamente necessários e proporcionais à complexidade do objeto, evitando exigências que restrinjam indevidamente a competição.
2.	Garantir ampla divulgação do edital, utilizando não apenas os meios oficiais, mas também portais especializados em licitações de tecnologia, e conceder prazo razoável para a preparação das propostas.
Id	Ação de Contingência
1.	Em caso de licitação deserta, reavaliar todos os aspectos do planejamento (especificações, preço, exigências) e, se for o caso, republicar o edital com as correções necessárias.
2.	Se a licitação for fracassada, analisar os motivos da inabilitação/desclassificação. Se decorrerem de falhas no edital, corrigi-lo e republicar. Se for por falha dos licitantes, avaliar a possibilidade de contratação direta, se preenchidos os requisitos legais.
Responsável	
Agente de Contratação / Equipe de Planejamento da Contratação	

FASE: GESTÃO CONTRATUAL

RISCO 5: FALHA NA MIGRAÇÃO DE DADOS

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	O processo de migração dos dados dos sistemas legados para a nova plataforma apresentar falhas, resultando em perda, corrupção ou inconsistência de informações críticas (cadastros de contribuintes, lançamentos tributários, saldos de dívida ativa), comprometendo a operação fiscal e a arrecadação do Município.
Id	Ação Preventiva

1.	Exigir no Termo de Referência a apresentação de um Plano de Migração de Dados detalhado pela licitante vencedora, contemplando etapas de extração, tratamento, carga, validação e homologação dos dados, com cronograma e responsabilidades claras.
2.	Estabelecer no contrato critérios objetivos de aceite para a fase de migração, vinculando o pagamento desta etapa à validação e homologação dos dados migrados por uma comissão de servidores das áreas de negócio.
Id	Ação de Contingência
1.	Caso sejam identificadas inconsistências graves durante a validação, notificar formalmente a contratada para que refaça o processo de migração no prazo estipulado, sob pena de aplicação de multa.
2.	Manter os sistemas legados em operação paralela (em modo de consulta) por um período de segurança após a implantação do novo sistema, para permitir a conferência e a recuperação de dados em caso de falha crítica na migração.
Responsável	
Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato / Área Técnica	

RISCO 6: QUALIDADE INSATISFATÓRIA DO SERVIÇO E DESCUMPRIMENTO DO SLA

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	A plataforma contratada apresentar instabilidade, lentidão, indisponibilidade ou falhas funcionais recorrentes, descumprindo o Acordo de Nível de Serviço (SLA) e prejudicando a prestação de serviços ao cidadão e as atividades internas da Administração. (Ref. Súmula TCU nº 269).
Id	Ação Preventiva

1.	Definir no Termo de Referência e no contrato um SLA com indicadores de desempenho claros e mensuráveis (ex: tempo de disponibilidade mensal, tempo máximo de resposta para incidentes críticos, tempo de carregamento de telas), com as respectivas faixas de glosa no pagamento.
2.	Exigir que a contratada disponibilize um painel (dashboard) online para que o fiscal do contrato possa monitorar em tempo real os indicadores de disponibilidade e desempenho da plataforma.
Id	Ação de Contingência
1.	Ao constatar o descumprimento do SLA, notificar imediatamente a contratada e aplicar as glosas e multas previstas no contrato, registrando todas as ocorrências no processo administrativo.
2.	Em caso de descumprimentos graves e reiterados que caracterizem inexecução parcial ou total do contrato, instaurar processo administrativo para apurar a falta e avaliar a aplicação de sanções mais severas, incluindo a rescisão contratual.
Responsável	
Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato	

RISCO 7: FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL INEFICAZ

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	O gestor e os fiscais designados para o contrato não possuem o conhecimento técnico necessário, o tempo disponível ou as ferramentas adequadas para acompanhar e avaliar corretamente a execução dos serviços, resultando em falhas não detectadas, pagamentos indevidos e prejuízo ao erário. (Ref. Decreto Municipal nº 10.766/2018).
Id	Ação Preventiva

1.	Designar formalmente, via portaria, servidores com perfil técnico compatível com o objeto do contrato para as funções de gestor e fiscal, preferencialmente das áreas de Tecnologia da Informação e Finanças.
2.	Elaborar um Plano de Fiscalização do Contrato, definindo a periodicidade das reuniões de acompanhamento, os relatórios a serem exigidos da contratada e os procedimentos para ateste das faturas.
Id	Ação de Contingência
1.	Caso o fiscal identifique dificuldades técnicas para avaliar algum aspecto do serviço, solicitar apoio formal da área de TI do Município ou, em último caso, avaliar a contratação de uma consultoria externa para auditoria técnica pontual.
2.	Promover a capacitação contínua dos fiscais de contrato, especialmente em temas relacionados à gestão de contratos de tecnologia e à fiscalização de serviços em nuvem.
Responsável	
Alta Administração / Setor Requisitante	

RISCO 8: VIOLAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INCONFORMIDADE COM A LGPD

Probabilidade: Baixa Média Alta

Impacto: Baixo Médio Alto

Id	Descrição do Risco
1.	A solução contratada apresentar vulnerabilidades de segurança ou a empresa contratada não adotar as medidas técnicas e administrativas adequadas, resultando em acesso não autorizado, vazamento de dados pessoais e fiscais de contribuintes e consequente responsabilização do Município perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
Id	Ação Preventiva
1.	Incluir no Termo de Referência e na minuta de contrato cláusulas específicas sobre segurança da informação e conformidade com a LGPD, exigindo, por exemplo, criptografia dos dados, controle de acesso baseado em perfis e logs de auditoria.

2.	Exigir da contratada a apresentação de sua Política de Segurança da Informação e de um Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) referente à solução ofertada.
Id	Ação de Contingência
1.	Estabelecer em contrato um Plano de Resposta a Incidentes, que obrigue a contratada a notificar o Município em prazo mínimo sobre qualquer violação de segurança e a colaborar na mitigação dos danos.
2.	Em caso de incidente, acionar imediatamente a Assessoria Jurídica e o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) do Município para adotar as medidas legais cabíveis, incluindo a comunicação à ANPD e aos titulares dos dados, se necessário.
Responsável	
Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato / Assessoria Jurídica	

Franca, na data da assinatura digital.

Manoel Ambrósio de Souza
Diretor Fiscalização Tributária



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Ambrosio De Souza, Diretor Departamento De Fiscalização De Rendas**, em 12/05/2026, às 14:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/franca/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0348974** e o código CRC **EE4DF2CC**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA

Secretaria Municipal de Finanças

TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Número da Requisição: RPL 0260/2026.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de locação de software como serviço (SaaS), na modalidade nuvem, para gestão integrada da arrecadação municipal e dívida ativa, conforme descritivo contemplado na tabela abaixo e anexos I, II e III, nos termos e condições deste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO	SV	1	448.333,33	448.333,33
2	SERVIÇO DE LICENCIAMENTO (LICENÇA), SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO	MÊS	12	261.666,67	3.140.000,00
3	TREINAMENTO	HR	200	276,67	55.333,33
4	UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST) PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS E CUSTOMIZAÇÕES	UN	1000	273,33	273.333,33
TOTAL GERAL ESTIMADO(R\$)					3.917.000,00

2.3. O objeto da presente contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme previsão do artigo 34 do Decreto Municipal nº 11.748/23, se caracterizando como **bens de uso comum**, conforme justificativas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar de referência.

2.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do respectivo contrato, na forma do que estabelece o artigo 105 da Lei nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado sucessivamente de acordo com o artigo 114 da mesma Lei.

2.5. O instrumento contratual a ser firmado oferecerá maiores detalhamentos das regras que serão

aplicadas em relação à vigência da contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A fundamentação completa que dá base a presente contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar de referência, apêndice deste Termo de Referência. Todos os requisitos técnicos, funcionais, operacionais, de desempenho, segurança, migração e integração previstos neste Termo de Referência encontram-se integralmente fundamentados no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que o integra como apêndice, em conformidade com o art. 18 da Lei 14.133/2021.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se devidamente pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar de referência, apêndice deste Termo de Referência.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Para a adequada solução das necessidades administrativas pontuadas preliminarmente, a contratação pretendida deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

5.1.1. A solução deverá ser acessível via navegador web, admitindo componentes locais apenas quando tecnicamente justificáveis e sem prejuízo à segurança, escalabilidade e usabilidade;

5.1.2. Utilizar base de dados integrada, garantindo consistência, integridade e unicidade das informações, ainda que tecnicamente distribuída. Todos os cadastros (imobiliário, mobiliário, contribuinte, endereços, fiscalizações etc.);

5.1.3. Deverá haver integração nativa entre os módulos, garantindo interoperabilidade e consistência dos dados, sem necessidade de intervenção manual, garantindo comunicação contínua e automática entre lançamentos, débitos, certidões, parcelamentos, fiscalização, execução fiscal e demais rotinas operacionais;

5.1.4. Ser compatível com os requisitos de segurança da informação, incluindo registro de logs, rastreabilidade, versionamento, auditoria e controle de acesso por perfil;

5.1.5. Permitir anexação de documentos digitais (PDF, imagens, laudos, requerimentos, contratos, matrículas etc.) em todos os módulos aplicáveis;

5.1.6. Controle de Acesso e Autenticação;

5.1.6.1. Suporte a perfis e níveis de acesso por setor, função e atividade;

5.1.6.2. Autenticação por login e senha forte, com política configurável;

5.1.6.3. Registro de todas as ações sensíveis (inclusões, exclusões, alterações, estornos, geração de CDA etc.) com logs permanentes, com prazo mínimo de armazenamento de 5 anos para fins tributários & auditoria.

5.1.7. Proteção de Dados e LGPD

5.1.7.1. Adequação aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), segundo as exigências

municipais.

5.1.7.2. Garantia de integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações dos contribuintes.

5.1.7.3. Prevenção contra perda de dados, corrupção e alteração indevida por mecanismos de auditoria e controle

5.1.8. Comunicação e Armazenamento Seguro

5.1.8.1. Criptografia em repouso e em trânsito (HTTPS / TLS);

5.1.8.2. Ambiente de banco de dados protegido, com controle rígido de acesso administrativo;

5.1.8.3. Backup e restauração assegurados por rotinas documentadas (diárias, semanais, mensais), conforme boas práticas

5.1.9. Prevenção e Recuperação

5.1.9.1. Mecanismos de prevenção de falhas, incluindo tratamento de erros e redundância

5.1.9.2. Capacidade de recuperação rápida em caso de falhas no sistema, indisponibilidade ou corrupção de dados

5.1.10. Migração Integral de Dados - A empresa contratada deverá migrar os dados existentes nos sistemas atualmente utilizados pela Prefeitura (A perda de informações somente poderá ocorrer mediante validação e concordância da Administração, quando tecnicamente comprovada a impossibilidade de extração integral do sistema legado), incluindo:

- Cadastros imobiliários e mobiliários;
- Movimentações financeiras;
- Históricos de lançamentos;
- Cadastro único;
- Parcelamentos, débitos, quitações e baixa;
- Ações fiscais, CDA, execuções, matrículas, documentos;
- Arquivos auxiliares e tabelas;

5.1.10.1. Realizar a migração a partir das informações fornecidas pela Prefeitura

5.1.10.2. Executar a migração com validação conjunta entre Contratante e Contratada

5.1.10.3. Fornecer relatórios de consistência e divergência antes da homologação

5.1.10.4. A contratada será responsável pelas inconsistências decorrentes de falhas no processo de migração sob sua execução, não se responsabilizando por inconsistências originadas de dados incompletos, corrompidos ou inacessíveis no sistema legado;

5.1.10.5. A migração deverá buscar a máxima integridade e completude possível dos dados, sendo eventuais perdas ou inconsistências tratadas mediante análise técnica conjunta e validação formal da Administração.

5.1.11. Integração com Sistemas

5.1.11.1. A solução deverá integrar com o sistema contábil municipal para envio automático das receitas arrecadadas (baixas, classificações, ajustes).

5.1.11.2. Integrar com sistemas jurídicos que receberão informações de execução fiscal, quando aplicável;

5.1.11.3. Importar dados de terceiros, como:

- Receita Federal (Simples Nacional / DARF-607);
- Gráficas credenciadas (AIDF);
- Bancos arrecadadores (arquivos de retorno)

5.1.11.4. Exportar arquivos de carnês, lançamentos e relatórios para gráficas e sistemas externos.

5.1.12. Prova de Conceito (POC) obrigatória

5.1.12.1. A comprovação do atendimento aos requisitos técnicos e funcionais da solução ocorrerá por meio de Prova de Conceito (POC), conforme critérios, condições e procedimentos estabelecidos no item 10 deste Termo de Referência.

5.1.13. A contratada deverá garantir suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual, observando obrigatoriamente os prazos, níveis de serviço (SLA) e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.14. Atualizações e Manutenções

5.1.14.1. A contratada deverá fornecer, sem ônus adicional, durante toda a vigência contratual:

- Atualizações corretivas
- Atualizações legais (mudança de legislação)
- Melhorias de segurança
- Novas versões e funcionalidades

5.1.15. Requisitos de Sustentabilidade e Acessibilidade

5.1.15.1. Redução do uso de papel ("Prefeitura sem papel") com emissão digital de relatórios, carnês e certidões.

5.1.15.2. Sistema compatível com diretrizes de acessibilidade

5.1.16. Requisitos Legais e Normativos

- Conformidade com a Lei Federal 14.133/2021
- Adequação à LGPD
- Observância aos decretos e normas municipais relacionadas ao processo de contratação

5.1.17. Requisitos Técnicos da Solução

5.1.17.1. A solução deverá atender aos seguintes requisitos técnicos mínimos:

a) Arquitetura e Capacidade

- O sistema deverá ser multiusuário, multi-exercício e deverá suportar acessos simultâneos sem limitação injustificada ou cobrança adicional por usuários internos e externos
- Para o módulo de portal de serviços, sem limitação contratual para usuários internos da Administração ou acessos simultâneos;

b) Acesso e Compatibilidade

- O sistema deverá ser acessível via navegador web, sem necessidade de instalação de softwares

adicionais.

- Deverá ser compatível com os principais sistemas operacionais utilizados pela Administração.
- O acesso deverá ser possível a partir de qualquer estação conectada à rede da Prefeitura.

c) Segurança e Controle de Acesso

- O sistema deverá possuir autenticação por login e senha únicos para todos os módulos.
- Deverá permitir controle de acesso por perfis e permissões.
- Deverá manter repositório único de usuários, perfis e grupos.

d) Banco de Dados e Integridade

- Deverá garantir a integridade das informações em nível de banco de dados.
- Deverá permitir controle de transações e reversão em caso de falhas.
- Deverá manter integridade referencial no banco de dados.
- Deverá possuir rotinas de backup e restauração.

e) Performance e Processamento

- O sistema deverá realizar paginação de dados em consultas, evitando sobrecarga de tráfego.
- Deverá permitir armazenamento e acesso a dados estruturados e não estruturados.

f) Auditoria e Logs

- O sistema deverá registrar todas as operações de inclusão, alteração e exclusão de dados.
- Os registros deverão conter, no mínimo: identificação do usuário, operação realizada, data, hora e dados anteriores e posteriores.
- Deverá manter histórico e logs de processos executados, inclusive processos assíncronos.
- Deverá permitir consulta aos logs e históricos registrados.

g) Conformidade Legal

- O sistema deverá atender aos requisitos de segurança e auditoria previstos na Portaria nº 548/2010 do Ministério da Fazenda.

5.1.18. Propriedade, Custódia e Gestão dos Dados

5.1.18.1. A propriedade dos dados gerados, armazenados e processados pela solução será exclusivamente da Administração.

5.1.18.2. A gestão, guarda, integridade, disponibilidade, segurança, processamento, realização de backups e demais rotinas técnicas relacionadas aos dados serão de responsabilidade integral da contratada durante toda a vigência contratual.

5.1.18.3. A contratada deverá garantir a disponibilidade, acesso, exportação e portabilidade dos dados a qualquer tempo, mediante solicitação da Administração, sem ônus adicional e em formato aberto, estruturado e compatível com eventual migração para outras soluções.

5.1.18.4. Ao término do contrato, a contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional, cópia integral dos dados, assegurando sua integridade, completude e legibilidade, bem como prestar apoio técnico necessário para a transição, quando solicitado.

5.1.18.5. A contratada não poderá reter, condicionar ou dificultar o acesso aos dados sob qualquer hipótese, inclusive em caso de inadimplemento contratual.

5.1.19. Atendimento às Funcionalidades Técnicas

5.1.19.1. A solução deverá atender integralmente aos requisitos técnicos e às funcionalidades descritas neste Termo de Referência e no Anexo I, sendo obrigatória sua comprovação por meio de Prova de Conceito (POC), conforme item 10.

5.1.20. A execução do contrato deverá observar, adicionalmente, as regras de continuidade do serviço previstas no item 8.1.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de Execução/Entrega: A execução do objeto ocorrerá em etapas, seguindo o cronograma técnico acordado entre a Administração e a contratada. A implantação será realizada por módulos, conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, assegurando a operacionalidade plena do Sistema de Gestão Tributária Integrado (SGT). Cada fase será composta por entregáveis específicos, incluindo parametrização, migração parcial/total de dados, testes funcionais e homologações formais. A contratada deverá observar:

6.1.1. Execução organizada por marcos técnicos;

6.1.2. Apresentação de relatórios de progresso e de consistência da migração;

6.1.3. Atualização dos parâmetros tributários (IPTU, ISS, taxas, plantas, fórmulas, parâmetros legais).

6.2. Operação Paralela e Homologação- Durante a implantação, haverá operação paralela entre o sistema atual e o novo SGT, permitindo a validação conjunta das funcionalidades e a verificação da exatidão das informações migradas. A homologação ocorrerá módulo a módulo, somente após:

6.2.1. Validação da migração integral dos cadastros e históricos;

6.2.2. Testes de funcionalidades essenciais (cálculos, emissão de documentos, integração, consultas);

6.2.3. Verificação do comportamento do sistema em ambiente real;

6.2.4. Registro formal da homologação pelo fiscal técnico.

6.3. CRITÉRIOS DE ACEITE DA IMPLANTAÇÃO - Antes da conclusão da implantação, deverá ser realizado o aceite da implantação, em sessão acompanhada pela Administração, destinado à validação da solução em ambiente real, para demonstrar:

6.3.1. 100% das funcionalidades obrigatórias;

6.3.2. No mínimo, 50% das funcionalidades desejáveis;

6.3.3. Integração entre módulos, emissão de documentos fiscais, cálculos tributários, geração de relatórios, consultas e comportamentos críticos do sistema.

6.4. Entregáveis Obrigatórios

6.4.1. A contratada deverá fornecer, no mínimo:

Sistema implantado e operante, por módulos;

Base de dados migrada, validada e consistente;

Perfis, permissões e usuários configurados;

Documentação técnica e manuais;

Relatórios de integridade e validação;

Capacitação dos usuários;

Registro de logs e auditoria;

POC e operação assistida concluídas.

6.5. Prazos

6.5.1. A implantação completa deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias.

6.6. Aceite Técnico

6.6.1. Cada etapa somente será considerada concluída após aceite formal do fiscal do contrato, condicionado ao atendimento integral das especificações técnicas e funcionais, validação da migração de dados, funcionamento pleno do sistema e ausência de falhas críticas, mediante aprovação da equipe técnica da Administração.

6.7. SUPORTE TÉCNICO

6.7.1. A contratada deverá prestar suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual, garantindo o pleno funcionamento da solução e a continuidade dos serviços essenciais da Administração.

6.7.2. Escopo do Suporte Técnico - O suporte deverá contemplar, no mínimo:

Atendimento a problemas operacionais;

Correção de erros sistêmicos;

Tratamento de falhas de integração;

Apoio em processos de migração, cargas e rotinas de atualização de dados;

Realização de parametrizações necessárias ao funcionamento do sistema;

Implementação de atualizações corretivas e evolutivas;

Apoio técnico à Administração em casos de inconsistências, falhas ou anomalias identificadas durante o uso.

6.7.3. Canais de Atendimento - A contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais:

Central telefônica;

E-mail corporativo;

Sistema de abertura e acompanhamento de chamados, integrado com o sistema de chamados da Prefeitura;

Atendimento remoto on-line, com acesso supervisionado quando necessário.

Atendimento presencial

6.7.4. A contratada deverá disponibilizar profissional(is) em quantidade suficiente para atendimento da demanda, observado o mínimo de 01 (um) profissional presencial, alocado nas dependências da Contratante, em local a ser por esta definido, durante o horário de expediente, munido de materiais e

equipamentos que se fizerem necessários ao atendimento dos usuários;

A presença deverá ser contínua durante o horário de expediente, não sendo admitida substituição por atendimento exclusivamente remoto.

6.7.5. Classificação de Incidentes e Prazos (SLA)

Os prazos de SLA terão início a partir do registro do chamado no sistema oficial de gestão de chamados da Prefeitura, considerando-se dias e horários úteis (segunda a sexta-feira, das 08h às 17h), exceto para incidentes críticos, cuja contagem ocorrerá de forma contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana).

Todos os chamados deverão ser classificados pelo nível de criticidade, observando os prazos mínimos abaixo:

Incidentes críticos (sistema inoperante): Atendimento em até 4 horas e solução em até 12 horas.

Incidentes de alta criticidade: Solução em até 8 horas.

Incidentes de média e baixa criticidade: Solução em até 48 horas.

Demandas operacionais, orientações e dúvidas: Atendimento em até 72 horas.

Os prazos de SLA iniciam-se automaticamente a partir da abertura do chamado no sistema da Prefeitura, sem necessidade de confirmação manual.

Os prazos poderão ser ajustados pela Administração mediante justificativa formal, quando necessário.

6.7.6. Horário de Atendimento - O suporte deverá ser prestado, no mínimo:

Dias úteis, das 08h às 17h,

Com atendimento emergencial para situações que impeçam a arrecadação, emissão de documentos oficiais ou continuidade dos serviços essenciais.

6.7.7. Responsabilidades da Contratada - A contratada deverá:

Manter registro, histórico e rastreabilidade completa dos atendimentos realizados;

Assegurar a solução das ocorrências dentro dos prazos estabelecidos;

Não transferir à Administração a responsabilidade por falhas, erros, atrasos, indisponibilidades ou inconsistências decorrentes da solução fornecida, exceto quando decorrentes de falhas da infraestrutura, uso inadequado ou dados fornecidos pela Administração;

Garantir equipe técnica capacitada, com profissionais aptos a atender às demandas de suporte, manutenção e operação assistida.

O descumprimento reiterado dos SLAs poderá ensejar aplicação de glosa proporcional na fatura mensal;

6.7.8. Apoio Técnico Durante a Implantação - Durante toda a fase de implantação, a contratada deverá disponibilizar profissional técnico:

Preferencialmente in loco,

Podendo ser remoto quando tecnicamente justificado,

Sendo obrigatória sua presença nas etapas críticas de:

Parametrização;

Migração de dados;

Homologação;

Operação assistida.

6.7.9. Registro Obrigatório de Chamados

Todas as solicitações de suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva e demais demandas relacionadas ao sistema contratado deverão possuir registro obrigatório no sistema de gestão de chamados utilizado oficialmente pela Prefeitura Municipal de Franca.

A ferramenta atualmente adotada pela Administração poderá ser substituída por outra solução equivalente ao longo da vigência contratual, não cabendo à contratada qualquer oposição técnica ou contratual quanto à sua utilização.

A contratada poderá utilizar ferramenta própria de atendimento, desde que:

Seja obrigatória a integração com o sistema oficial de gestão de chamados utilizado pela Prefeitura, de forma que o usuário abra o chamado no sistema da Prefeitura e o sistema próprio receba a solicitação em tempo real;

Todas as solicitações registradas em sistema próprio sejam automaticamente replicadas para o sistema oficial da Administração;

O histórico de atualizações, prazos, evidências técnicas, interações e encerramentos seja sincronizado entre os sistemas, garantindo rastreabilidade.

6.7.10. Para fins de fiscalização contratual, controle de SLA, comprovação de atendimento, auditoria e eventual aplicação de penalidades, será considerado válido exclusivamente o registro constante no sistema oficial de gestão de chamados utilizado pela Prefeitura Municipal de Franca.

6.8. REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO - ORDEM DE SERVIÇOS

6.8.1. As solicitações de correções dos sistemas por parte da Prefeitura deverão ser feitas mediante ordem de serviço, cujo registro deverá ser efetivado via browser, através da web.

6.8.2. O protocolo da ordem de serviço deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia nos sete dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, sendo que deverá conter campos para informações sobre o nome e e-mail do solicitante, a data e hora da solicitação, a descrição do problema, o nível de prioridade para o atendimento de cada solicitação, numeração de controle e possibilidade de anexar ou inserir imagem da tela do sistema, de forma a demonstrar e/ou exemplificar o ocorrido;

6.8.3. O histórico de interações da ordem de serviço aberta deverá estar disponível para consulta através da web.

6.9. DAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

6.9.1. As funcionalidades técnicas do sistema estão no Anexo I.

6.10. As ordens de serviço deverão observar os prazos definidos no SLA, conforme o nível de criticidade da demanda.

6.11. Erros classificados como críticos deverão observar os prazos definidos no SLA estabelecido neste Termo de Referência.

6.12. As Ordens de Serviços consideradas Melhorias de Sistema pela Contratada, ou seja, que não estão previstas neste termo, serão analisadas pela mesma e havendo a possibilidade de atendimento, sujeitará esses pedidos a um Cronograma de Entrega.

6.13. A contratada será integralmente responsável pela correta implantação, funcionamento, suporte e manutenção da solução, respondendo por falhas, inconsistências, atrasos ou inadequações, ainda que decorrentes de integração, parametrização ou migração de dados, inclusive quanto a eventuais prejuízos decorrentes de indisponibilidade, falhas operacionais ou perda de dados.

6.14. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS SOB DEMANDA – UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)

6.14.1. Além dos serviços de natureza contínua e obrigatória já previstos neste Termo de Referência, a contratação contemplará a execução de serviços técnicos sob demanda, mensurados por Unidade de Serviço Técnico (UST).

6.14.2. A UST consiste em unidade de medida destinada à quantificação de esforço técnico necessário à execução de atividades especializadas, não se confundindo com a mera contabilização de horas trabalhadas.

6.14.3. A classificação de complexidade de cada serviço técnico deverá observar a tabela contante no Anexo III.

6.14.4. Serão passíveis de execução por meio de UST, exclusivamente, as demandas de caráter evolutivo e específico, não contempladas nas obrigações contratuais ordinárias.

6.14.5. A estimativa de consumo será de até 1.000 (um mil) UST por período de 12 (doze) meses, a serem utilizadas conforme necessidade da Administração, durante a vigência contratual.

6.14.6. A utilização das UST dependerá de prévia solicitação formal da Administração.

6.14.7. A contratada deverá apresentar, previamente à execução:

I – estimativa de esforço em UST;

II – classificação de complexidade da demanda;

III – prazo estimado para execução.

6.14.8. As informações deverão ser submetidas à análise e aprovação da Administração.

6.14.9. A execução dos serviços somente poderá ser iniciada após a devida autorização formal do fiscal ou gestor do contrato.

6.14.10. O valor unitário da UST será objeto de disputa no pregão.

6.14.11. O pagamento será realizado exclusivamente com base na quantidade de UST efetivamente executadas e devidamente atestadas pela Administração, vedado o pagamento por estimativa.

6.14.12. A utilização de UST não substitui, em nenhuma hipótese, as obrigações contratuais relacionadas ao suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva obrigatória, atualizações legais ou quaisquer outros serviços já previstos neste Termo de Referência, não podendo a contratada cobrar por meio de UST atividades que já estejam contempladas no escopo contratado.

6.14.13. A Administração poderá, a seu critério, estabelecer limite mensal de consumo de UST, bem como priorizar demandas conforme sua necessidade operacional.

6.14.14. A adoção da UST visa conferir maior eficiência, flexibilidade e economicidade à contratação,

permitindo a execução de demandas específicas não previstas inicialmente, sem necessidade de formalização de termos aditivos, desde que observados os limites estabelecidos.

6.14.15. A estimativa de 1.000 (um mil) UST possui caráter não vinculante, não obrigando a Administração à sua utilização integral.

6.14.16. A contratada deverá manter registro detalhado das demandas executadas, contendo, no mínimo:

- I – descrição do serviço;
- II – classificação de complexidade;
- III – quantidade de UST utilizada;
- IV – prazo previsto e prazo efetivamente executado;
- V – data de execução;
- VI – responsável técnico.

6.14.17. A utilização de UST deverá observar critérios de razoabilidade, proporcionalidade e aderência à complexidade da demanda, podendo a Administração, mediante justificativa técnica, revisar estimativas apresentadas pela contratada.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.1. Os requisitos de tecnologia da informação estabelecidos neste item possuem caráter obrigatório e deverão ser integralmente atendidos pela solução ofertada, sob pena de não aceitação da solução durante a execução contratual.

7.1.1. Requisitos de Integração Sistêmica

7.1.1.1. Integração com Sistemas Corporativos do Município

7.1.1.1.1. A solução a ser contratada deverá possuir mecanismos de integração sistêmica com os sistemas corporativos do Município, garantindo interoperabilidade, consistência, integridade e atualização das informações.

7.1.1.2. Integrações mínimas obrigatórias

7.1.1.2.1. A solução deverá atender, desde o início da execução contratual, às seguintes integrações mínimas:

I – Integração com eventual sistema centralizador de informações que venha a ser implantado pelo Município durante a vigência contratual, o qual poderá contemplar:

a) plataforma de gestão estratégica, destinada à consolidação de dados provenientes dos diversos sistemas utilizados pela Prefeitura, com a finalidade de centralizar informações institucionais, gerar relatórios gerenciais, produzir indicadores estratégicos, apoiar a tomada de decisão e atender às demandas de órgãos de controle;

b) plataforma de relacionamento e acesso do cidadão, destinada ao acesso unificado às informações de interesse do cidadão, podendo atuar como domicílio eletrônico, inclusive para envio de notificações e comunicações administrativas, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7.1.1.2.2. A solução deverá permitir o fornecimento estruturado, automatizado e seguro das informações necessárias, garantindo integridade, consistência e atualização dos dados.

7.1.1.3. Forma de implementação das integrações

7.1.1.3.1. As integrações deverão ocorrer preferencialmente por meio de interfaces de programação de aplicações (APIs), ou outros mecanismos automatizados que garantam interoperabilidade, segurança e ausência de intervenção manual, observando, no mínimo:

- I – arquitetura baseada em serviços, preferencialmente RESTful;
- II – utilização de protocolos HTTP ou HTTPS;
- III – uso de formatos de dados abertos e amplamente aceitos, tais como JSON ou XML;
- IV – disponibilização de documentação técnica completa, contendo endpoints, métodos, parâmetros, autenticação e exemplos de requisições e respostas.

7.1.1.3.2. Não serão admitidas como solução principal integrações baseadas em:

- I – troca manual de arquivos;
- II – importação ou exportação periódica de dados sem automação;
- III – acesso direto ao banco de dados;
- IV – mecanismos proprietários que impeçam a interoperabilidade.

7.1.1.4. Sempre que tecnicamente aplicável, a CONTRATADA deverá disponibilizar ou consumir webhooks para comunicação de eventos relevantes, garantindo atualização automática e tempestiva entre os sistemas integrados.

7.1.1.5. Integrações futuras

7.1.1.5.1. A solução deverá possuir arquitetura aberta, modular e extensível, apta a suportar novas integrações com sistemas existentes ou futuros do Município, durante toda a vigência contratual.

7.1.1.5.2. A previsão de integrações futuras não substitui nem relativiza o cumprimento das integrações mínimas obrigatórias.

7.1.1.5.3. As integrações adicionais deverão ser viabilizadas sem:

I – necessidade de reescrita da solução;

II – dependência tecnológica exclusiva do fornecedor;

III – imposição de custos desproporcionais à Administração, observando-se os princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e independência tecnológica, conforme a Lei nº 14.133/2021.

7.1.2. Autenticação e Autorização de Usuários

7.1.2.1. Provedor de identidade

7.1.2.1.1. A solução deverá integrar-se ao provedor de identidade adotado pelo Município, atualmente baseado na ferramenta Keycloak, responsável pela autenticação e autorização dos usuários dos sistemas corporativos.

7.1.2.2. Protocolos e padrões

7.1.2.2.1. A integração deverá ser realizada por meio de padrões abertos de autenticação e autorização, incluindo:

I – OAuth 2.0;

II – OpenID Connect (OIDC);

III – SAML 2.0, quando aplicável.

7.1.2.3. Single Sign-On (SSO)

7.1.2.3.1. A solução deverá suportar autenticação unificada (Single Sign-On – SSO), permitindo que usuários autenticados no ambiente corporativo acessem o sistema sem necessidade de múltiplas autenticações, respeitando as políticas de segurança do Município.

7.1.2.4. Controle de acesso

7.1.2.4.1. A solução deverá permitir:

I – mapeamento de papéis (roles), perfis e grupos;

II – controle de acesso baseado em papéis (RBAC);

III – segregação de funções, conforme boas práticas de governança.

7.1.2.5. Integração com diretórios

7.1.2.5.1. A solução deverá ser compatível com mecanismos de autenticação integrados a diretórios corporativos, tais como:

I – LDAP;

II – Active Directory;

III – outros diretórios suportados pelo provedor de identidade adotado.

7.1.2.6. Requisitos de segurança

7.1.2.6.1. A autenticação deverá observar, no mínimo:

I – uso de comunicação criptografada (TLS);

II – vedação ao armazenamento local de senhas;

III – conformidade com as políticas de segurança do provedor de identidade;

IV – compatibilidade com autenticação multifator (MFA), quando aplicável.

8. TREINAMENTO

8.1. A contratada deverá realizar o treinamento necessário para a equipe técnica e para todos os usuários da Prefeitura Municipal de Franca que utilizarão o sistema, durante a fase de implantação.

8.2. O treinamento inicial deverá estar integralmente contemplado no escopo do serviço de implantação e migração, não sendo admitida qualquer cobrança adicional para sua realização, devendo ser considerado, para todos os fins, como parte integrante da entrega da solução.

8.3. No início da implantação, a contratada deverá apresentar o Plano de Treinamento, em formato impresso ou digital, contendo, no mínimo:

I – nome e objetivo de cada módulo de treinamento;

II – público-alvo;

III – conteúdo programático;

IV – carga horária de cada módulo;

V – cronograma de execução.

8.4. Os treinamentos deverão contemplar, no mínimo:

I – capacitação da equipe técnica de tecnologia da informação, com foco em administração, parametrização e suporte do sistema;

II – capacitação dos usuários finais, abrangendo todas as áreas que utilizarão a solução, de acordo com os respectivos perfis de uso.

8.5. A contratada deverá dimensionar e executar os treinamentos em quantidade de turmas suficiente para atender integralmente à demanda da Administração, garantindo a adequada utilização do sistema por todos os usuários.

8.6. O treinamento de nível técnico deverá abranger aspectos relacionados ao suporte e funcionamento do sistema, permitindo que a equipe técnica da Prefeitura realize diagnósticos prévios antes da abertura de chamados junto à contratada.

8.7. As despesas com instrutores, incluindo transporte, hospedagem e alimentação, serão de responsabilidade da contratada.

8.8. A realização do treinamento deverá obedecer às seguintes diretrizes:

I – as datas deverão estar alinhadas ao Cronograma de Implantação;

II – o treinamento e o material didático deverão ser disponibilizados em língua portuguesa, sendo fornecido um kit por participante;

III – os treinamentos deverão ser organizados por módulos, funcionalidades ou perfis de usuários;

IV – poderão ser realizadas turmas adicionais, conforme necessidade da Administração, sem ônus adicional durante a fase de implantação.

8.9. Após a conclusão da fase de implantação, eventuais treinamentos adicionais, reciclagens, capacitações complementares ou demandas específicas da Administração não previstas no escopo inicial serão executados sob demanda, sendo remunerados por meio das horas de treinamento previstas no contrato.

8.10. Não será admitida a cobrança de treinamento corretivo decorrente de falhas na implantação ou insuficiência do treinamento inicial.

8.11. A Prefeitura Municipal de Franca poderá acompanhar, avaliar e solicitar adequações no treinamento, sendo que, caso este seja considerado insuficiente, a contratada deverá realizar reforço, sem custos adicionais.

8.12. A conclusão do treinamento será condição para o aceite provisório do sistema.

9. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e **fiscalizada pelo(a) servidor(a) Jocely de Paula Mendes – Secretaria Municipal de Finanças e Alan de Sousa Aleixo – Departamento de Tecnologia da Informação**, e demais integrantes indicados por delegação do gestor, designados fiscais do contrato, na forma do que estabelece o artigo 19, § 1º do Decreto Municipal nº 11.748/23, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do que determina a Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput, para a boa execução técnica e administrativa do contrato celebrado.

Compete ao fiscal do contrato o regular exercício das atribuições previstas no artigo 3º do Decreto Municipal nº 10.766/18, sem prejuízo das competências legais expressas no Decreto Municipal 11.748/23, em especial:

1. Acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

· Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que entender necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados;

· Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme se verifica no artigo 22, inciso III do Decreto Municipal nº 11.748/23.

· Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

· No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

· O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Constitui rotina de fiscalização a verificação da manutenção das condições de habilitação da contratada,

acompanhamento o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

De acordo com o que estabelece o artigo 20 do Decreto Municipal nº 11.748/23, o gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

9.1. Continuidade do Serviço e Transição Contratual

Considerando a natureza essencial dos serviços prestados, especialmente no que se refere à arrecadação municipal e à continuidade das atividades administrativas, a CONTRATADA obriga-se a garantir a plena continuidade do funcionamento do sistema, suporte técnico e manutenção da solução, mesmo após o término da vigência contratual, nas seguintes condições:

I – Caso não haja prorrogação contratual ou novo contrato firmado até o término da vigência, a CONTRATADA deverá manter a prestação dos serviços pelo prazo necessário à conclusão de novo procedimento licitatório e à efetiva implantação da nova solução, limitado ao período máximo de até 180 (cento e oitenta) dias;

II – Durante o período de continuidade, a CONTRATADA deverá manter todas as condições de funcionamento do sistema, incluindo suporte técnico, manutenção corretiva e disponibilidade da solução, nos mesmos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

III – A prestação dos serviços no período de continuidade será remunerada proporcionalmente, com base nos valores praticados no contrato vigente, vedada qualquer majoração;

IV – A CONTRATADA deverá prestar todo o apoio técnico necessário à transição para a nova solução, incluindo disponibilização de dados, documentação, esclarecimentos técnicos e suporte à migração;

V – A recusa injustificada em manter a continuidade dos serviços nos termos deste item caracterizará inexecução contratual grave, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual, sem prejuízo de responsabilização por eventuais danos causados à Administração.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. Recebimento do Objeto:

Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo fiscal do contrato, responsável pelo acompanhamento e fiscalização contratual, para posterior verificação de conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta apresentada.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando executados em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo a contratada promover sua substituição, correção ou adequação no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação, às suas expensas, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da adequada execução do objeto contratado e consequente aceitação mediante termo detalhado.

O prazo para o recebimento definitivo poderá, excepcionalmente e mediante justificativa, ser prorrogado por igual período, quando houver necessidade de diligências destinadas à verificação do cumprimento das exigências contratuais.

Na hipótese de controvérsia quanto à execução do objeto, especialmente em relação à qualidade, quantidade ou dimensão dos serviços executados, será observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133/2021, devendo a contratada emitir nota fiscal referente apenas à parcela incontroversa da execução, para fins de liquidação e pagamento.

O período necessário para correção de inconsistências na execução do objeto, bem como para saneamento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, identificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação da despesa, não será computado para fins de contagem do prazo de recebimento definitivo.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da contratada pela solidez e segurança dos serviços executados, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução contratual.

O pagamento referente aos serviços de implantação e migração será realizado de forma parcelada, conforme a evolução do cronograma de implantação, observadas as etapas, entregáveis e marcos técnicos definidos neste Termo de Referência e no plano de execução aprovado pela Administração.

Cada parcela de pagamento ficará condicionada à efetiva execução da respectiva etapa, devidamente comprovada pela contratada e validada pela Administração mediante aceite formal do fiscal técnico do contrato.

O pagamento será proporcional ao percentual de execução da implantação, conforme apuração realizada

pela Administração com base no cronograma físico-financeiro aprovado.

Não será devido pagamento relativo a etapas não concluídas, não validadas ou executadas em desacordo com as especificações previstas neste Termo de Referência.

A conclusão integral da implantação, com o sistema em pleno funcionamento, permanecerá como condição indispensável para o aceite definitivo do objeto, nos termos deste Termo de Referência.

10.2. Prazo de Pagamento:

O pagamento será efetuado no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do documento fiscal pelo departamento de contabilidade para processamento, observadas as etapas de conferência, liquidação e aceite previstas neste instrumento.

10.3. Forma de Pagamento:

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária ou que venha a substituir, para crédito em banco, agência e conta corrente da empresa vencedora da licitação e que foi efetivamente contratada. Neste sentido, caso a empresa vencedora da licitação não tenha prestado tais informações na proposta adequada ao último lance ofertado, nos exatos termos do Edital, o pregoeiro poderá diligenciar junto a empresa para que indique referidas informações antecipadamente a fase de habilitação dos licitantes, sob pena de futura obstrução dos pagamentos pela tesouraria ante a carência de informações bancárias que possibilitem o efetivo pagamento por parte da Municipalidade.

10.4. Medição da Mensalidade de Licenciamento, Suporte e Manutenção:

A remuneração mensal relativa aos serviços de licenciamento, suporte técnico e manutenção será proporcional ao percentual de funcionalidades efetivamente implantadas, validadas e em operação, conforme descrito no Anexo I.

Para fins de apuração do valor mensal devido, será considerado o total de funcionalidades previstas no Anexo I como base de cálculo, sendo o percentual de pagamento correspondente à razão entre:

I – o número de funcionalidades efetivamente implantadas, homologadas e em funcionamento;

II – o número total de funcionalidades previstas no Anexo I.

O valor da mensalidade será calculado aplicando-se o percentual apurado sobre o valor mensal contratado.

As funcionalidades implantadas e validadas ao longo do mês corrente passarão a compor a base de cálculo para o faturamento do mês subsequente, após validação formal pela Administração.

A validação das funcionalidades será realizada pela equipe técnica da Administração, mediante critérios objetivos, podendo ser utilizados relatórios de acompanhamento, checklists de homologação ou instrumentos equivalentes.

Não serão consideradas, para fins de medição, funcionalidades parcialmente implementadas, com falhas críticas ou que não estejam plenamente operacionais em ambiente de produção.

A contratada não fará jus ao recebimento integral da mensalidade enquanto não houver a implantação total das funcionalidades previstas como obrigatórias neste Termo de Referência.

11. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

11.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade

PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

11.2. Exigências de Habilitação:

Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar que preenche o conjunto de informações e documentos necessários e suficientes para demonstrar sua capacidade em realizar o objeto da licitação, nos termos do que estabelece o artigo 62 da Lei 14.133/2021 e de acordo com as disposições normativas previstas no artigo 80 e seguintes do Decreto Municipal nº 11.748/23 e, para tanto, deverá comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

- Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;
- Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.[\[1\]](#)
- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional
- Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

· O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

12. PROVA DE CONCEITO - AVALIAÇÃO TÉCNICA

12.1. Procedimentos específicos de demonstração:

Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, a Prefeitura verificará a habilitação do proponente, observado o disposto neste Edital, e convocará a empresa classificada em 1º lugar para realizar a demonstração do sistema, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, de forma presencial, nas dependências do Paço Municipal, situado na Rua Frederico Moura, nº 1.517 – Franca/SP, ou por videoconferência, a critério da Administração.

Durante a demonstração, será exigida a simulação, em tempo real, das funcionalidades previstas neste Termo de Referência, a avaliação observará critérios objetivos previamente definidos em checklist, contendo requisitos mensuráveis e verificáveis das funcionalidades obrigatórias. Para tanto, a demonstração poderá ocorrer em ambiente próprio da licitante, inclusive em nuvem, desde que garantido o acesso integral às funcionalidades, com os módulos do *software* previamente instalados e configurados, sob pena de desclassificação.

A Administração, por meio da Comissão de Avaliação, definirá previamente o conjunto de funcionalidades que será exigido na Prova de Conceito, dentre as funcionalidades obrigatórias do Anexo I, com base em critérios de relevância técnica, operacional e aderência às necessidades prioritárias do Município.

A definição do conjunto de funcionalidades a ser exigido será apresentada à licitante convocada, imediatamente antes do início da demonstração, de modo a garantir isonomia, imprevisibilidade e efetiva comprovação da capacidade técnica da solução.

A seleção das funcionalidades poderá abranger quaisquer itens constantes no Anexo I, devendo a licitante estar apta a comprovar o atendimento integral de todas as funcionalidades obrigatórias previstas no Termo de Referência.

A demonstração contemplará as funcionalidades definidas pela Comissão de Avaliação, sem prejuízo da verificação de quaisquer outras funcionalidades constantes neste Termo de Referência, não desobrigando sua integral implementação durante a execução contratual.

A definição de um subconjunto de funcionalidades para fins de Prova de Conceito não limita, restringe ou reduz o escopo das funcionalidades obrigatórias previstas no Anexo I, devendo a licitante estar apta a demonstrar, a qualquer tempo, o atendimento de todas as funcionalidades exigidas. A Administração poderá, a seu critério, exigir a demonstração da totalidade das funcionalidades obrigatórias constantes no Anexo I, inclusive durante a Prova de Conceito, hipótese em que a aferição do percentual mínimo de atendimento considerará o total de itens previstos. A limitação da avaliação a parte das funcionalidades não isenta a licitante da obrigação de possuir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) do total das funcionalidades obrigatórias previstas no Anexo I já implementadas e disponíveis para demonstração.

Para fins de habilitação na Prova de Conceito, a aferição do atendimento mínimo exigido considerará, como regra principal, o conjunto de funcionalidades definido no checklist elaborado pela Comissão de Avaliação.

Sem prejuízo do disposto acima, a licitante deverá comprovar que possui, de forma global, no mínimo, 80% (oitenta por cento) das funcionalidades obrigatórias previstas no Anexo I implementadas e disponíveis, ainda que não integralmente demonstradas na Prova de Conceito, podendo a Administração, a qualquer

tempo, solicitar evidências ou demonstrações complementares para verificação dessa condição.

Durante a apresentação, dados relativos a nomes de pessoas, autoridades, departamentos etc., utilizados na demonstração dos sistemas, deverão ser fictícios, exceto quanto a CPF ou CNPJ e quando a ferramenta a ser demonstrada assim os exigir.

A Comissão Municipal para Avaliação de Prova de Conceito será composta por servidores designados - conforme disposto na Portaria nº xx, de xx de xxxxx de 2026 -, que serão responsáveis por verificar o atendimento dos requisitos técnicos do sistema.

É livre o acesso de todos durante a Análise Técnica da licitante provisoriamente vencedora, não se admitindo qualquer intervenção durante o exame, podendo eles se manifestarem em momento oportuno. Aos presentes será permitido o uso de aparelhos eletrônicos vedada interferência, sob pena de desclassificação da licitante ou solicitação de retirada do local aos cidadãos. Os aparelhos deverão permanecer desligados durante toda a apresentação, salvo quando autorizados pela Comissão de Avaliação.

Após a demonstração, a Comissão de Avaliação se reunirá para emitir Parecer Técnico de Avaliação do *Software*.

Caso a empresa não comprove, durante a demonstração, o atendimento de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) das funcionalidades constantes no checklist definido pela Comissão de Avaliação para a Prova de Conceito, será considerada inabilitada, sendo convocada a empresa licitante classificada em posição subsequente para nova verificação de habilitação e realização da respectiva avaliação técnica, nos mesmos moldes da anterior. O procedimento será repetido sucessivamente até que se identifique licitante que atenda integralmente às exigências.

O atendimento mínimo de 80% (oitenta por cento) das funcionalidades obrigatórias, exigido na Prova de Conceito, aplica-se exclusivamente à fase de habilitação técnica da licitação, não afastando a obrigação da futura contratada de, durante a execução contratual, implementar e disponibilizar integralmente 100% (cem por cento) das funcionalidades obrigatórias e desejáveis, conforme disposto neste Termo de Referência.

O descumprimento dos requisitos estabelecidos para a fase de execução contratual impedirá a emissão do aceite definitivo, sujeitando a contratada à aplicação das sanções administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente e do instrumento contratual.

A não realização da Prova de Conceito, no prazo e condições estabelecidos, implicará na desclassificação da licitante.

12.2. Requisito obrigatório de demonstração de integração com sistema de chamados:

Como requisito obrigatório para aprovação na Prova de Conceito (PoC), a licitante classificada em primeiro lugar deverá demonstrar tecnicamente a implementação e o funcionamento da integração bidirecional entre a solução ofertada e o sistema de gestão de chamados atualmente utilizado pela Prefeitura Municipal de Franca (GLPI).

A demonstração deverá comprovar, no mínimo:

I – abertura de chamado no sistema da Prefeitura com criação automática correspondente no sistema da licitante;

II – abertura de chamado no sistema da licitante com criação automática correspondente no sistema da Prefeitura;

III – sincronização automática de status, atualizações e registros de andamento;

IV – registro de solução e encerramento refletido em ambos os sistemas;

V – consulta automatizada de chamados abertos ou em andamento, sem necessidade de informação manual de número identificador.

A integração deverá observar integralmente os requisitos técnicos e funcionais constantes no Anexo II – Integração Obrigatória com Sistema de Gestão de Chamados, que integra este Termo de Referência para todos os fins.

O não atendimento integral aos requisitos previstos neste item implicará na reprovação da licitante na Prova de Conceito.

13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado total da contratação é de R\$ 3.917.000,00 (três milhões, novecentos e dezessete mil reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima, no início deste termo.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Despesa: 33.90.40;

- Ficha: 151.

15. PRINCÍPIO DA COMPETITIVIDADE

As exigências técnicas e operacionais previstas neste Termo de Referência foram estabelecidas com base em critérios de necessidade da Administração, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, não tendo por finalidade restringir a participação de licitantes, mas assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Franca, na data da assinatura digital.

Lívia Cardoso Machado

CH SETOR DE ADMINISTRACAO TRIBUTARIA FAZENDARIA



Documento assinado eletronicamente por **Livia Cardoso Machado, Chefe Setor Administração Tributária Fazendária**, em 12/05/2026, às 13:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/franca/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0351901** e o código CRC **71FC2996**.

