

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERADO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO¹

- 1.1. A FUMEC formalizou o Convênio nº 09/2023 com o Município de Campinas/SP, por intermédio da Secretaria Municipal de Educação (SME), celebraram o TERMO DE CONVÊNIO Nº 09/2023, visando a implementação, aquisição, manutenção e adequação de infraestrutura tecnológica para unidades da Secretaria de Educação de Campinas/SP.
- 1.2. Dentre as metas previstas no convênio, consta a seguinte: Serviço de Desenvolvimento (fábrica de software): Suporte técnico e operacional a sistemas da SME como Integre, Diário Digital e Projeto Pedagógico Online; desenvolvimento de novos, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas; serviços especializados em tecnologia da informação.
- 1.3. Conforme consta no ANEXO I – PLANO DE TRABALHO do referido Convênio, item 3, alínea b), considerando que os serviços de tecnologia da informação da SME são atualmente desenvolvidos e mantidos pela Informática de Municípios Associados -IMA, sempre que se tratar destes serviços, a FUMEC deverá optar pela contratação direta, por dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, inciso XVI, Lei nº 8.666/93, da pessoa jurídica INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS - IMA S/A, inscrita no CNPJ nº 48.197.859/0001-69
- 1.4. Dessa forma, visando a atender esta demanda da SME e para atendimento ao que está previsto no convênio, a FUMEC necessita realizar a contratação direta da Informática de Municípios Associados -IMA para o Suporte técnico e operacional a sistemas da SME como Integre, Diário Digital e Projeto Pedagógico Online; desenvolvimento de novos, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas; serviços especializados em tecnologia da informação.
- 1.5. Trata-se de serviço², comum³, contínuo⁴.
- 1.6. A ordem de execução de serviço será feita da seguinte forma: por e-mail, para o endereço de e-mail que constar na proposta comercial.

2. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES E VALORES PARA A CONTRATAÇÃO ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS⁵⁶

2.1. Quantidade

Item	Descrição	Unidade	SME	TOTAL	Valor unitário	Valor total
------	-----------	---------	-----	-------	----------------	-------------

¹ Art. 18., inciso I e § 1º, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

² **Serviço:** atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração;

³ **Bens e serviços comuns:** aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

Serviço comum de engenharia: todo serviço de engenharia que tem por objeto ações, objetivamente padronizáveis em termos de desempenho e qualidade, de manutenção, de adequação e de adaptação de bens móveis e imóveis, com preservação das características originais dos bens;

⁴ **Serviços e fornecimentos contínuos:** serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas

⁵ Art. 18, § 1º, inciso IV, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

⁶ DECRETO Nº 11.430, DE 8 DE MARÇO DE 2023

1	Suporte técnico e operacional a sistemas em uso da SME, a outros sistemas já desenvolvidos e que venha a utilizar dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Campinas e aos novos sistemas desenvolvidos.	Horas	6264	6264	R\$ 171,00	R\$ 1.071.144,00
2	Desenvolvimento de sistemas e manutenções adaptativas e evolutivas	Horas	66432	66432	R\$ 171,00	R\$ 11.359.872,00
TOTAL						R\$ 12.431.016,00

2.2. Previsão de execução:

Item	Descrição	Unidade	2024	2025	TOTAL
1	Suporte técnico e operacional a sistemas em uso da SME, a outros sistemas já desenvolvidos e que venha a utilizar dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Campinas e aos novos sistemas desenvolvidos.	Horas	3132	3132	6264
2	Desenvolvimento de sistemas e manutenções adaptativas e evolutivas	Horas	33216	33216	66432

2.3. Documentos de suporte:

2.3.1. Memória de cálculo, conforme documento SEI xxxx

3. PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO⁷

3.1. A contratação não será parcelada

3.1.1.1. Justificativa, no caso de serviços: Não é tecnicamente viável.

4. AVALIAÇÃO DOS CUSTOS E DOS BENEFÍCIOS DE CADA OPÇÃO PARA ESCOLHA DA ALTERNATIVA MAIS VANTAJOSA, EM CASO DE POSSIBILIDADE DE COMPRA OU DE LOCAÇÃO DE BENS⁸

4.1. Não se aplica

5. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA⁹

5.1. A contratação para o atendimento da necessidade a que se destina é adequada.

6. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO¹⁰

6.1. Justificativa de ausência: por um lapso, não contou no Plano de Contratações Anual do exercício de 2024.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO¹¹

⁷ Art. 18, § 1º, inciso VIII, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

⁸ Art. 44, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

⁹ Art. 18, § 1º, inciso XIII, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

¹⁰ Art. 18, § 1º, inciso II, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

¹¹ Art. 18, § 1º, inciso III, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

7.1. **Requisitos legais**

7.1.1. LEI Nº 9.609, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998: Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências.

7.1.2. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7.2. **Requisitos técnicos**

7.2.1. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL**

7.2.1.1. Este serviço é destinado a prover suporte técnico e operacional a sistemas em uso pela SME dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Campinas, a outros sistemas já desenvolvidos para a PMC e que venha a utilizar conforme ANEXO I – RELAÇÃO DE SISTEMAS e a novos sistemas a serem desenvolvidos durante o período contratual, a pedido da CONTRATANTE.

7.2.1.2. As principais atividades do suporte técnico e operacional estão definidas abaixo:

7.2.1.2.1. Receber e responder questionamentos através dos canais formais de comunicação por meio do preposto indicado pela CONTRATADA para assuntos relacionados com os projetos de software, manutenção e suporte técnico relacionado com os serviços do Objeto;

7.2.1.2.2. Efetuar configurações e parametrizações de sistemas próprios ou de terceiros;

7.2.1.2.3. Configurar o acesso a usuários quando não puder ser realizado por eles ;

7.2.1.2.4. Efetuar manutenção do ambiente, garantindo o desempenho adequado dos sistemas;

7.2.1.2.5. Solucionar problemas encontrados pelos usuários de acordo com SLA;

7.2.1.2.6. Identificar previamente potenciais incidentes, buscando solucioná-los ou efetuar encaminhamentos para as diversas áreas, quando for o caso, visando a resolução rápida dos problemas;

7.2.1.2.7. Operação dos sistemas quando solicitado pela SME, quando não for possível, por razões técnicas, ser realizada pela mesma;

7.2.1.2.8. Realização de intervenção nos bancos de dados, como por exemplo, elaboração e execução de scripts de extração, transformação e carga de dados, quando solicitado eventualmente pela SME e não puder ser realizada de forma automática;

7.2.1.2.9. Exportação e disponibilização das bases de dados dos sistemas, para o Gestor da CONTRATANTE, de acordo com as especificações da Contratante;

7.2.1.2.10. Emissão de relatório, através de extração de informações dos sistemas, quando solicitado pela SME e não puder ser emitido de forma autônoma pela Contratante;

7.2.1.2.11. Suporte e esclarecimento de dúvidas técnicas dos usuários da SME, remota ou localmente nas dependências da Fundação, quanto à utilização dos sistemas;

7.2.1.2.12. Acompanhamento e apoio presencial na execução de rotinas críticas dos sistemas, pelos usuários da SME;

7.2.1.2.13. Desenvolvimento de atividades relacionadas ao pré-projeto de Desenvolvimento de Novos Sistemas e Manutenções Adaptativas e Evolutivas de sistemas existentes como por exemplo:

7.2.1.2.13.1. Participação de reuniões para entendimento das necessidades da Contratante;

7.2.1.2.13.2. Análise prévia de problemas;

7.2.1.2.13.3. Análise prévia de soluções;

7.2.1.2.13.4. Elaboração de propostas técnicas.

7.2.2. **SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, MANUTENÇÕES ADAPTATIVAS E EVOLUTIVAS SOB DEMANDA**

7.2.2.1. As manutenções Adaptativas e Evolutivas abrangem os sistemas em uso pela SME dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Campinas as quais a CONTRATADA possui autorização técnica para essa realização, a outros sistemas já desenvolvidos para a PMC e que venha a utilizar, conforme ANEXO I – RELAÇÃO DE SISTEMAS, e para novos sistemas a serem desenvolvidos pela mesma. Quando necessário, será utilizado Inteligência Artificial (IA), que é uma disciplina da ciência da computação que se concentra no desenvolvimento de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente exigem inteligência humana (através da análise de dados, algoritmos avançados e aprendizado de máquina), permitindo que as máquinas aprendam, raciocinem e tomem decisões com base em informações trazendo inovação e eficiência na gestão da educação pública e aproveitando ao máximo seus dados, melhorando processos com tomada de decisões mais inteligentes; Desenvolvimento de funcionalidades de técnicas estatísticas, com recursos para coleta, organização, análise e interpretação de dados, facilitando a aplicação de métodos estatísticos e a tomada de decisões; e solução tecnológica projetada para ajudar as organizações a gerenciar e controlar os dispositivos móveis garantindo assim a segurança e conformidade com as políticas de segurança.

7.2.2.2. Incluem todas as atividades relacionadas ao ciclo de desenvolvimento de sistema, desde o entendimento do problema, até a implantação da solução e treinamento dos usuários. Dentre as principais atividades, cabe destacar:

7.2.2.2.1. Elaboração de documento de especificação para desenvolvimento de sistema com lista de requisitos funcionais e não funcionais e mockups de telas do usuário e relatórios;

7.2.2.2.2. Elaboração de cronograma de atividades e prazos de entrega

7.2.2.2.3. Elaboração de documento de especificação técnica contendo infraestrutura necessária para o ambiente de teste e de produção e tecnologias utilizadas no desenvolvimento, incluindo linguagem de programação, sistema de banco de dados e servidor web;

7.2.2.2.4. Desenvolvimento de sistemas e novas funcionalidades para os sistemas já existentes, através de programações e codificações, de acordo com a especificação da SME,

respeitando as prioridades por ela estabelecidas, utilizando as linguagens de programação, normas técnicas e práticas mais adequadas para cada atividade;

- 7.2.2.2.5. Desenvolvimento e execução de rotinas de processamento de dados nos sistemas, de acordo com as especificações da SME, quando a rotina não puder ser executada de forma autônoma pela própria Fundação e for solicitada de forma frequente;
- 7.2.2.2.6. Desenvolvimento de protótipos;
- 7.2.2.2.7. Desenvolvimento de testes unitários, funcionais e de integração automatizados e execução de testes manuais para os sistemas;
- 7.2.2.2.8. Manutenção e atualização de documentos de especificação durante o ciclo de vida dos sistemas;
- 7.2.2.2.9. Testes dos sistemas e emissão de relatório técnico com lista de funcionalidades que apresentarem resultados diferentes dos especificados;
- 7.2.2.2.10. Desenvolvimento de serviços de sistemas (webservices), utilizados para disponibilização de funcionalidades de sistemas para outros sistemas;
- 7.2.2.2.11. Desenvolvimento de rotinas de integração a outros sistemas já existentes, através do consumo de serviços disponibilizados por eles;
- 7.2.2.2.12. Instalação e disponibilização de sistemas em ambientes de teste e homologação;
- 7.2.2.2.13. Análise e elaboração de documento de viabilidade técnica para aquisição e implantação de novos sistemas;
- 7.2.2.2.14. Elaboração de documento de especificação técnica de infraestrutura e outros recursos necessários para aquisição e implantação de sistemas contratados de terceiros pela Contratante;
- 7.2.2.2.15. Desenvolvimento de melhorias evolutivas nos sistemas, de acordo com as especificações da Contratante;
- 7.2.2.2.16. Realização de configuração e parametrização dos sistemas, de acordo com as especificações da Contratante;
- 7.2.2.2.17. Desenvolvimento de manuais de capacitação e treinamento dos sistemas;
- 7.2.2.2.18. Capacitação e treinamento aos usuários da SME quanto à utilização dos sistemas;
- 7.2.2.2.19. Testes de sistemas de terceiros;
- 7.2.2.2.20. Atualização ou migração de linguagens de programação, de Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados ou de outros componentes de software.
- 7.2.2.2.21. Realizar download, upgrade, update, instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes tecnológicos utilizados nos aplicativos e sistemas;
- 7.2.2.2.22. Acompanhar a operação dos sistemas, de forma a garantir aos usuários o conhecimento necessário à operação dos mesmos;

- 7.2.2.2.23. Facilitar a integração e interoperabilidade entre sistemas utilizados pela Contratante e sistemas de terceiros, sendo que toda ação de integração com outros sistemas tem que passar por avaliação de viabilidade técnica.
- 7.2.2.2.24. Melhoria de processos através de levantamento, análise e definição de processos e manutenção de processos.
- 7.2.2.2.25. Integração de APIs do Google Maps nos aplicativos e sistemas para pesquisa e visualização de mapas.

7.2.3. **FLUXO DE OPERAÇÃO**

- 7.2.3.1. O relacionamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará por meio de chamados para atendimento e suporte.
- 7.2.3.2. Todas as solicitações de serviços objetos deste Termo de Referência deverão ser registradas pela CONTRATADA e/ou diretamente por usuário solicitante, no sistema definido pela CONTRATANTE sendo que, para isso:
 - 7.2.3.2.1. A CONTRATANTE fornecerá, após assinatura do contrato, uma lista com o nome e e-mail dos usuários autorizados a solicitarem o serviço de Suporte Técnico e Operacional e Desenvolvimento de Sistemas;
 - 7.2.3.2.2. Durante a vigência do contrato, a Contratante poderá alterar a lista descrita no item anterior.
 - 7.2.3.2.3. Todos os chamados registrados deverão receber um identificador único, que deverão estar vinculados a um usuário demandante e a um projeto e/ou sistema.
 - 7.2.3.2.4. Devem conter data e horário que foi registrado no sistema;
 - 7.2.3.2.5. Descritivo que permita compreender o problema a ser resolvido e os critérios de aceitação que definirão os resultados esperados das entregas;
- 7.2.3.3. Os fluxos aqui descritos têm o objetivo de organizar e agilizar as demandas e a execução dos serviços prestados. Assim, esses fluxos poderão ser alterados durante a vigência do contrato, mediante acordo entre a Contratante e a Contratada.
- 7.2.3.4. Além das informações descritas nos fluxos, a Contratante poderá solicitar a alteração ou inclusão de novas informações.
- 7.2.3.5. FLUXO BÁSICO DE OPERAÇÃO PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL A SISTEMAS conforme descritivo no ANEXO II.
- 7.2.3.6. FLUXO DE OPERAÇÃO PARA OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E MANUTENÇÕES ADAPTATIVAS E EVOLUTIVAS com possibilidade de uso de IA, técnicas estatísticas e solução tecnológica projetada para ajudar as organizações a gerenciar e controlar os dispositivos móveis, conforme descritivo no ANEXO II.
- 7.2.3.7. Todos os serviços deverão ser supervisionados por profissional com perfil de gestor, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pela CONTRATANTE dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos, além das seguintes atividades:

-
- 7.2.3.7.1. Apoiar na execução, monitoração e aferição da qualidade do atendimento dos serviços;
 - 7.2.3.7.2. Responsável pela orientação dos profissionais da CONTRATADA quanto à execução dos processos para atendimento, normas e informações pertinentes a execução do serviço contratado;
 - 7.2.3.7.3. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados e comunicar ao agente fiscalizador do contrato da CONTRATANTE sobre desvios de tempo no cumprimento do IMQ;
 - 7.2.3.7.4. Reportar assuntos sobre a execução dos serviços ao gestor ou preposto indicado pela CONTRATANTE, com objetivo de dirimir dúvidas sobre a prestação do serviço, organizar procedimentos conjuntos, resolver conflitos e outros assuntos relacionados com pessoas e processos.

7.2.4. **PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 7.2.4.1. Os sistemas que vierem a ser desenvolvidos à pedido da SME, de acordo com o objeto deste termo de referência, serão de titularidade da CONTRATANTE, da mesma forma que os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual relativos aos mesmos são considerados iguais aos conferidos às obras literárias nos moldes da legislação de direitos autorais vigente no país, conforme expressa determinação do Artigo 2º e Parágrafos da Lei 9.609/98.
- 7.2.4.2. Os sistemas de terceiros que porventura venham a receber manutenção, continuarão a ser de propriedade dos respectivos titulares, de acordo com a legislação de direitos autorais vigente no país.

7.2.5. **DADOS DOS SISTEMAS E CONFIDENCIALIDADE**

- 7.2.5.1. A CONTRATADA obriga-se a guardar e a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações e/ou dados de natureza confidencial
- 7.2.5.2. Os dados referentes aos sistemas pertencem exclusivamente à CONTRATANTE e seu tratamento deverá seguir as seguintes determinações:
 - 7.2.5.2.1. Além do acesso às bases de dados serem disponibilizadas através dos sistemas, também será garantido à CONTRATANTE o imediato acesso de leitura através de conexão direta aos bancos de dados dos sistemas.
 - 7.2.5.2.2. O acesso direto aos bancos de dados, tratado no item anterior, somente será feito por pessoas autorizadas pelo Gestor da Contratante.
 - 7.2.5.2.3. Caberá à CONTRATADA entregar à CONTRATANTE, quando solicitado, os modelos de dados, modelo entidade-relacionamento e demais documentos que porventura sejam necessários ao perfeito entendimento das bases de dados.
- 7.2.5.3. A CONTRATADA obriga-se a não divulgar, transferir, fornecer ou ceder, a qualquer título, quaisquer dados ou informações da CONTRATANTE contidos em seus bancos de dados e/ou obtidos através da prestação dos serviços referentes ao presente Termo de Referência.

- 7.2.5.4. Em caso de término e/ou rescisão do presente instrumento, seja por qual motivo for, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os códigos-fontes e documentação existente sobre os sistemas e aplicativos de propriedade da Fundação, em até 30 dias após a data de rescisão.
- 7.2.5.5. A CONTRATANTE concorda que a CONTRATADA pode coletar e usar informações técnicas que sejam fornecidas como parte dos serviços de suporte ou outros, relacionados ao(s) objeto(s) do presente Termo de Referência, frisando que poderá usar essas informações somente para aprimorar seus sistemas ou para fornecer serviços personalizados ou tecnologias. Essas informações somente poderão ter algum tipo de divulgação mediante expressa autorização da CONTRATANTE e cada demanda deve ser tratada caso a caso.
- 7.2.5.6. Todas as obrigações contidas neste subitem permanecerão em vigor, não só durante a vigência do contrato, como também por um período de 05 (cinco) anos contados da data de seu término.

7.3. Requisitos para contratação

- 7.3.1. A CONTRATADA deverá encaminhar à Coordenação de Contratos e Convênios da FUMEC, através de e-mail fumec.gestaodecontratos@educa.fumec.sp.gov.br), os seguintes documentos para que a ordem de execução de serviço possa ser emitida:

7.3.1.1. DOCUMENTOS DA EMPRESA

- 7.3.1.1.1. Designação por escrito de preposto(s) que tenha(m) poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato, fornecendo todos os contatos necessários para a devida comunicação (números de telefone, celular, e-mail, entre outros).
- 7.3.1.1.2. Comprovante de efetivação da garantia contratual, caso esteja prevista.

7.4. Requisitos de prazo

- 7.4.1. A seguinte tabela será utilizada para dimensionar a criticidade do incidente para definição dos prazos de atendimento.

Nível de Criticidade	Definição	Prazo para início do atendimento	Prazo para conclusão
Muito alta	O incidente causa interrupção generalizada do sistema afetando grande quantidade de usuários. O problema não se enquadra no nível abaixo; requer muita investigação para resolver.	1 hora útil	6 horas úteis após atendimento
Alta	O incidente causa interrupção parcial do sistema afetando mais de um usuário. Problema não se enquadra no nível abaixo; requer alguma investigação para resolver e/ou é necessário efetuar testes e homologações com o cliente	6 horas úteis	12 horas úteis após atendimento
Normal	O incidente não causa interrupção do	12 horas úteis	6 horas úteis após

	sistema, mas causa dificuldades operacionais ao usuário. Problema é conhecido e resolução é realizada sem necessidade de apoio externo; Há procedimento padrão e resolutivo para o problema; Há informações suficientes para resolução do problema.		atendimento
Baixa	O incidente não causa interrupção do sistema ou de procedimentos do usuário. Problema é resolvido a partir de orientações ao usuário; ou por meio de configuração ou ajustes que são procedimentos padronizados.	24 horas úteis	12 horas úteis após atendimento

- 7.4.1.1. São considerados horas úteis o período de segunda à sexta-feira, das 8:00h às 17:00h, exceto feriados.
- 7.4.1.2. A criticidade será analisada pela CONTRATADA no momento da notificação da ocorrência, de acordo com informações da CONTRATANTE, via abertura de chamado no sistema de ticket da CONTRATADA
- 7.4.1.3. O tempo de conclusão do atendimento é considerado a partir do momento da abertura do chamado relatando o incidente.
- 7.4.1.4. A CONTRATADA deverá registrar no chamado do incidente todos os procedimentos realizados para correção do problema e, caso o enquadramento da severidade do incidente não estiver condizente com sua característica real, a CONTRATADA deverá registrar esse fato.

8. LEVANTAMENTO DE MERCADO¹²¹³

8.1. A quantidade de fornecedores é restrita.

8.1.1. O motivo da restrição são os requisitos da contratação.

- 8.1.1.1. Justificativa: Conforme consta no ANEXO I – PLANO DE TRABALHO do referido Convênio, item 3, alínea b), considerando que os serviços de tecnologia da informação da SME são atualmente desenvolvidos e mantidos pela Informática de Municípios Associados -IMA, sempre que se tratar destes serviços, a FUMEC deverá optar pela contratação direta, por dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, inciso XVI, Lei nº 8.666/93, da pessoa jurídica INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS - IMA S/A, inscrita no CNPJ nº 48.197.859/0001-69

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO¹⁴

- 9.1. Contratação direta da Informática de Municípios Associados -IMA para o Suporte técnico e operacional a sistemas da SME como Integre, Diário Digital e Projeto Pedagógico Online; desenvolvimento de novos, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas; serviços especializados em tecnologia da informação.

¹² Consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar

¹³ Art. 18, § 1º, inciso V, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

¹⁴ Art. 18, § 1º, inciso VII, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

10. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA TÉCNICA EXIGIDA E DAS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA¹⁵

10.1. Haverá garantia técnica, condições de manutenção e assistência técnica nas seguintes condições:

10.1.1. Da garantia técnica

10.1.1.1. Da garantia técnica legal

- 10.1.1.1.1. A garantia técnica legal é de 90 (noventa) dias¹⁶.
- 10.1.1.1.2. Inicia-se a contagem do prazo a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços¹⁷.
- 10.1.1.1.3. Tratando-se de vício oculto, o prazo inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito¹⁸.
- 10.1.1.1.4. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor¹⁹.

10.1.2. Da garantia técnica contratual

- 10.1.2.1. A garantia técnica contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito²⁰.
- 10.1.2.2. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instruções, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações²¹.
 - 10.1.2.2.1.1. A garantia técnica contratual deverá ser do fabricante.
- 10.1.2.3. O prazo de garantia técnica mínima do objeto, considerando o prazo da garantia técnica legal mais o prazo da garantia técnica contratual corresponderá aos períodos descritos na tabela abaixo, contados da data do recebimento dos produtos e serviços.

Item	Descrição	Prazo de garantia
------	-----------	-------------------

¹⁵ Art. 40, § 1º, inciso III, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

¹⁶ Art. 26, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

¹⁷ Art. 26, § 1º, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

¹⁸ Art. 26, § 3º, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

¹⁹ Art. 24, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

²⁰ Art. 50, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

²¹ Art. 50, Parágrafo único, LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

1	Suporte técnico e operacional a sistemas em uso da SME, a outros sistemas já desenvolvidos e que venha a utilizar dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Campinas e aos novos sistemas desenvolvidos.	Durante a vigência do contrato
2	Desenvolvimento de sistemas e manutenções adaptativas e evolutivas	Durante a vigência do contrato

10.1.2.4. A CONTRATADA deverá providenciar todas as correções que se fizerem necessárias para o funcionamento da Solução de acordo com suas características contratadas, sem ônus à SME.

10.1.2.5. Correrá exclusivamente às custas da CONTRATADA as correções realizadas no período de garantia do software, decorrentes de falhas, erros, bem como as não conformidade e comportamentos que estejam em desacordo com as especificações que foram formuladas pela CONTRATANTE, descritas na documentação correspondente.

10.1.2.6. O direito à garantia cessará, para um sistema ou solicitação específicos, caso sejam alteradas a lógica do algoritmo do código-fonte do software por terceiros, que não a própria CONTRATADA, inclusive por funcionários da CONTRATANTE ou por seus representantes.

10.1.2.7. A manutenção e assistência técnica **não precisam** ser prestadas mediante deslocamento de técnico ou disponibilizados em unidade de prestação de serviços localizada em distância compatível com suas necessidades.

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO²²

11.1. Justificativa de ausência: trata-se de empresa já cadastrada no SEI. Não há necessidade de capacitação de agentes públicos para fiscalização e gestão contratual

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES²³

12.1. PMC.2023.00038568-80: TERMO DE CONVÊNIO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE CAMPINAS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, E A FUNDAÇÃO MUNICIPAL PARA EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA, VISANDO A IMPLEMENTAÇÃO, AQUISIÇÃO, MANUTENÇÃO E ADEQUAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA PARA UNIDADES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE CAMPINAS.

12.2. PMC.2022.00038104-56: Prestação de serviços de suporte técnico e operacional a sistemas, desenvolvimento de novos sistemas e manutenções e serviços especializados em tecnologia da informação

13. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE

²² Art. 18, § 1º, inciso X, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

²³ Art. 18, § 1º, inciso XI, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL²⁴

13.1. Justificativa de ausência: trata-se de serviço de desenvolvimento e manutenção de software, que, diretamente, não gera resíduos.

14. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO DE PESSOAS JURÍDICAS EM CONSÓRCIO²⁵

14.1. Não se aplica.

15. DA ANÁLISE DOS RISCOS QUE POSSAM COMPROMETER O SUCESSO DA LICITAÇÃO E A BOA EXECUÇÃO CONTRATUAL²⁶

Tipo de risco	Probabilidade	Impacto	Dano potencial	Ação Preventiva e Responsável	Ação de Contingência e Responsável
Contratação de empresa inexperiente para prestação do objeto	(x) Baixa () Média () Alta	() Baixo () Médio (x) Alto	Baixa qualidade na prestação dos serviços. Dano ao erário. Diminuição da vida útil do bem.	Exigir atestados de capacidade técnica que demonstrem a experiência da empresa na prestação de objeto compatível com o da contratação. Responsável: GAF	Encaminhar processo para aplicação de sanções previstas para quaisquer descumprimentos do objeto. Responsável: Coordenação de Contratos
Contratação de produto de baixa qualidade	(x) Baixa () Média () Alta	() Baixo () Médio (x) Alto	Dano ao erário. Diminuição da vida útil do bem. Insatisfação dos usuários	Realizar o estudo técnico preliminar detalhado dos requisitos e especificações de mercado Exigências de requisitos de qualificação técnica. Responsável: GAF	Encaminhar processo para aplicação de sanções cabíveis. Realizar outra contratação. Responsável: GAF, GCL e Coordenação de Contratos
Não atendimento dos prazos e condições contratados	(x) Baixa () Média () Alta	() Baixo () Médio (x) Alto	Não cumprimento dos prazos do planejamento.	Monitorar o cumprimento dos prazos de atendimento, alertando a contratada sobre a possível aplicação de sanções em caso de não cumprimento. Responsável: Coordenação de Contratos	Acionamento da garantia contratual, se houver. Encaminhar processo para aplicação de sanções cabíveis. Responsável: Coordenação de Contratos

²⁴ Art. 18, § 1º, inciso XII, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

²⁵ Art. 15, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

²⁶ Art. 18, inciso X, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

16. DA INDICAÇÃO DE MARCA OU MODELO²⁷

16.1. Não será necessária

17. DA SOLICITAÇÃO DE CARTA DE SOLIDARIEDADE EMITIDA PELO FABRICANTE, QUE ASSEGURE A EXECUÇÃO DO CONTRATO, NO CASO DE LICITANTE REVENDEDOR OU DISTRIBUIDOR²⁸

17.1. Não será necessária a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante que assegure a execução do contrato, no caso de o licitante não ser o próprio fabricante.

18. DA NECESSIDADE DE CONTRATAR MAIS DE UMA EMPRESA PARA EXECUTAR O MESMO SERVIÇO²⁹

18.1. Não será necessária

19. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA, REFERENTE À QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL E TÉCNICO-OPERACIONAL³⁰

19.1. Não será necessária

20. PRAZO DO CONTRATO E POSSIBILIDADE DE SUA PRORROGAÇÃO

20.1. O prazo de contratação será de 12 (doze) meses, a contar da data de recebimento da ordem de execução de serviço, após a assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021 e suas alterações.

21. DAS PRESTAÇÕES DE GARANTIAS CONTRATUAIS (CAUÇÃO, SEGURO-GARANTIA OU FIANÇA BANCÁRIA)³¹

21.1. Não será necessária

22. DOS COEFICIENTES E ÍNDICES ECONÔMICOS EXIGIDOS NA HABILITAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA³²

22.1. Não será necessária

23. DA SUBCONTRATAÇÃO³³

23.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto.

23.1.1. Justificativa: a subcontratação apenas se mostra cabível quando o objeto a ser licitado comporta execução complexa, de modo que alguma fase/ etapa/ aspecto requeira a participação de terceiros

²⁷ Art. 41. inciso I, alínea c), LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

²⁸ Art. 41. inciso IV, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

²⁹ Art. 49., LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

³⁰ Art. 67, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

³¹ Art. 96, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

³² Art. 69, § 5º, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

³³ Art. 122, § 2º, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

em razão dos princípios da especialização e da concentração das atividades, o que não é o caso. Por essa razão, resta vedada a subcontratação, ainda que parcial.

24. DA ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO³⁴

24.1. Não será permitida

Campinas, 18 de junho de 2024

Responsabilidade Técnica/Aprovação

LUCAS GIMENEZ PAVANELLO

Gerente Administrativo e Financeiro

ANEXO I – RELAÇÃO DE SISTEMAS

SISTEMA	PROPRIEDADE	USUÁRIOS	PILAR
Ações Formativas	PMC	SME	AE
Portal da Educação	PMC	SME	AE
Portal Educa+	PMC	SME	PE
Koha	PMC	SME	AE
Núcleo de Informação da Educação	PMC	SME	AE
SPOC	PMC	SME	PE
Google Classroom Enturmação	PMC	SME	PE
GCDM - Gestão de Compras e Distribuição de Materiais	PMC	SME	AE
Google Workspace	PMC	SME	PE
Roteiros EducaTV	PMC	SME	AE
CEMAPA	PMC	SME	AE
FEP - Frequência Eletrônica de Profissionais	PMC	SME	AE
PP - Projeto Pedagógico	IMA	SME	PE

³⁴ Art. 145, § 1º, LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

SEGP - Sistema Eletrônico de Gestão de Pessoas	IMA	SME	AE
DD - Diário Digital	IMA	SME	PE
AGENTRANSP – Agendamento de Transporte Escolar	PMC	SME	AE
PDC – Prestação de Contas	PMC	SME	FIN
Georreferenciamento	PMC	SME	AE
Plataforma Andorinhas	PMC	SME	PE
INTEGRE - Gestão Integrada da Rede de Ensino	IMA	SME	PE
INTRAGOV	IMA	SME	AE
GALES – Gestão da Alimentação Escolar – Módulo Financeiro	IMA	SME	AE
GALES - Gestão da Alimentação Escolar – Módulo Técnico	IMA	SME	AE
GALES - Gestão da Alimentação Escolar – Módulo Administrativo	IMA	SME	AE
Conta Escola	PMC	SME	FIN

ANEXO II – FLUXO DE OPERAÇÃO

O Fluxo de Operação desses serviços respeitará as seguintes etapas básicas com as seguintes determinações:

1. Solicitação de Serviço

- a) As solicitações desse serviço devem ser elaboradas pela Contratante e somente por usuários autorizados.
- b) Além de poderem ser solicitadas em sistema específico a CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail e outros canais eletrônicos que julgar apropriado, de modo a formalizar a solicitação.
- c) Deve conter expectativas de prazo e resultados esperados.

2. Análise Prévia da Solicitação

- a) Elaborado pela Contratada;
- b) Atividades desta etapa não serão cobradas.
- c) Demandas solicitadas com prazo de entrega muito pequeno poderão não ser atendidas em função da complexidade x prazo e impacto nas demais atividades em desenvolvimento para a CONTRATANTE.
- d) Para evitar entregas emergenciais, a CONTRATANTE e a CONTRATADA elaborarão conjuntamente e manterão atualizados o planejamento de atividades e projetos que requerem atenção especial e sazonal, de forma que possam antever necessidades que exijam alocação de equipe e recursos técnicos.

3. Elaboração da Proposta / Orçamento da solução

- a) Elaborado pela Contratada, deverá conter no mínimo:
 - 1) Visão geral do problema;
 - 2) Solução que será implementada;
 - 3) Os resultados que deverão ser obtidos;
 - 4) Requisitos funcionais e não funcionais que deverão ser contemplados;
 - 5) Critérios de aceitação;
 - 6) Previsão de Esforço (Quantidade de Horas Técnicas);
 - 7) Arquitetura da solução;
 - 8) Treinamentos necessários;
 - 9) Recursos de hardware, software ou serviços de terceiros para implementar a solução;

- 10) Recursos computacionais para hospedar a solução;
- 11) Prazo para homologações (entre 1 até 5 dias úteis);
- 12) Prazo de conclusão após aprovação da proposta.
- b) Dependendo da complexidade da solução, a Contratante poderá dispensar a apresentação de alguns itens relacionados acima;
- c) Atividades desta etapa não serão cobradas.

4. Aprovação da Proposta / Orçamento

- a) A Contratante analisará a proposta, podendo aprová-la, reprová-la ou solicitar alterações da proposta;
- b) A Contratante somente poderá aprovar a Proposta se demonstrar que possui recursos orçamentários/ financeiros necessários.

5. Execução da Solução

- a) A Contratada executará os serviços de acordo com a proposta aprovada;
- b) Deverá ser apresentado cronograma de entregas;
- c) A Contratante poderá alterar as prioridades das demandas desses serviços. Nos casos em que isto ocorrer o cronograma de entregas deverá ser revisado;
- d) Essa etapa pode durar vários meses e deve representar o fatiamento da solução em ciclos de entregas, pois depende da complexidade da solução e da disponibilidade dos recursos;
- e) Ao iniciar o desenvolvimento de uma solicitação, a CONTRATADA deverá registrar no seu sistema de gestão de portfólio de projetos que a solicitação está em desenvolvimento, impedindo qualquer tipo de alteração em escopo ou critérios de aceitação, salvo em caso de entendimento e aceite entre as partes;
- f) A priorização das demandas pela CONTRATANTE deve ser seguida pela CONTRATADA. Impactos decorrentes da eventual mudança de prioridade pela CONTRATANTE deverão ser analisados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, ajustando-se os tempos necessários para readaptação das equipes;
- g) Os serviços serão desenvolvidos nas dependências da Contratada e somente serão deslocados funcionários da Contratada para a Contratante em caráter temporário e excepcional e desde que acordado entre as partes;
- h) Sempre que houver condições técnicas, a Contratante designará um funcionário para acompanhar a execução dos serviços;
- i) No início de cada mês, a Contratada apresentará um planejamento dos projetos/demandas que serão entregues durante o mês. Esse planejamento deverá ser acordado entre as partes;
- j) Para efeito deste fluxo, a implantação da solução em ambiente computacional de produção (deploy) será considerado um artefato entregável, desde que a mesma tenha sido homologada pela CONTRATANTE

6. Entregas

Essa fase compreende a entrega dos serviços citados na fase anterior, sendo que dependendo das características técnicas, poderá haver entregas totais ou parciais.

- a) A Contratante deverá homologar formalmente as entregas;
- b) O prazo para homologação dos serviços deverá ser previamente acordado entre as partes no planejamento da fase anterior;
- c) Os serviços / demandas que estiverem inconsistentes com os critérios de aceitação ou que apresentarem defeito não serão homologados;
- d) Caso a CONTRATANTE solicite mudança de requisito ou repriorização de execução e entregas ou alteração nas condições de aceite em uma demanda nas fases subsequentes à aprovação da proposta a saber: desenvolvimento, testes e homologação; esta será considerada homologada e as horas executadas até o momento serão contabilizadas para medição do serviço prestado. A solicitação dessas alterações implicará em nova estimativa do tamanho funcional ou de esforço ou do prazo de atendimento ou, dependendo da complexidade, poderá ser tratada como uma nova demanda;
- e) Somente entregas homologadas serão remuneradas pela Contratante.

f) Os serviços/demandas que não forem homologados dentro do prazo estabelecido para homologação, deverá ser submetido ao Gestor da CONTRATANTE para que este providencie junto ao Solicitante a finalização da homologação.

7. Encerramento Definitivo da Solicitação

- a) O encerramento definitivo será efetuado pela CONTRATANTE e representa a finalização geral do Projeto;
b) Deverá ser formalizada mediante documento ou registro eletrônico específico.

8. Classificação dos projetos e dedicação dos profissionais:

a) Dada a complexidade de regras e o tamanho dos sistemas de informação e do banco de dados que serão tratados na execução dos serviços, é necessário haver por parte da CONTRATADA uma intensa vigilância para identificar vulnerabilidades em processos, análise de impacto nas mudanças de funcionalidades, na intervenção em bancos de dados. Essa vigilância deve ocorrer em todas as etapas dos processos de desenvolvimento de software e após as entregas.

b) A fim de proporcionar maior celeridade e menor riscos aos processos de trabalho da CONTRATANTE, em razão das mudanças que serão implementadas nos softwares existentes, bem como nos novos sistemas a serem desenvolvidos, é fundamental considerar como fatores de sucesso dos projetos, um processo de trabalho que proporciona melhor capacidade do time de desenvolvimento de software, o alinhamento dos trabalhos que devem ser executados na linha de frente e no backoffice, que se diferenciam por uma interação mais próxima com os usuários (usuários-chave, gestores e outros designados pela CONTRATANTE), objetivando apoiar a CONTRATANTE na tomada de decisão quanto às priorizações que mais agregam valor aos objetivos da CONTRATANTE.

c) Dessa forma, em consonância com os itens 8.a) e 8.b), a CONTRATADA deverá classificar os projetos e atendimentos relacionados ao objeto, de acordo com os seguintes pilares:

- Pilar Pedagógico (PE) - sistemas que diretamente tratam de informações de apoio à sala de aula, rotinas do professor e dos alunos;
- Pilar de Apoio à Escola (AE) - sistemas que tratam da administração, controles de secretaria, logística de suprimentos para as unidades escolares e recursos humanos;
- Pilar Financeiro (FIN) - sistemas que tratam de recursos financeiros, controles e regulações de orçamento e despesas;
- Pilar Inovação (INOVA) - sistemas e recursos computacionais que promovem melhorias por meio da tecnologia.

d) A CONTRATADA deverá dedicar profissionais suficientes para atendimento a todos os pilares, de acordo com o volume de demandas que forem destinados aos projetos de cada pilar, com objetivo de manter o conhecimento e a fluidez na execução dos serviços.

ANEXO III - GLOSSÁRIO

Termo	Definição
Artefatos	Artefato é uma sub-parte do sistema. Pode ser desde a engenharia que resultou em documentos técnicos e manuais, até o código fonte e os executáveis. Há, no entanto, artefatos entregáveis e artefatos de processo: Os entregáveis são os artefatos que serão apresentados ao cliente como parte do sistema, enquanto os artefatos de processo são usados para orientação do desenvolvimento do sistema.

Termo	Definição
Critérios de aceitação	Critérios definidos pelo usuário para determinar se aceita ou não o sistema ou funcionalidade desenvolvido. Pode incluir critérios funcionais, de configuração, de recuperação de falhas, de segurança e de desempenho
Defeito	É qualquer imperfeição ou inconsistência no sistema ou em seu processo, um defeito é também uma não conformidade. O defeito faz parte do sistema, é algo que está implementado no código de maneira errada.
Erro	O Erro pode ser um resultado de um defeito ou uma falha, como um retorno esperado, que por causa de uma falha teve um valor diferente do que esperado.
Escopo	São as características e funções que abrangem o sistema, serviço ou resultado. O escopo neste documento refere-se ao sistema e por isso é orientado aos requisitos funcionais. O documento de escopo define o alcance “do quê” o sistema deve conter para ser considerado adequado às expectativas do cliente.
Falha	O conceito de falha trata de uma condição acidental que faz com que uma unidade funcional não consiga executar sua função. Falhas podem ocorrer por desgaste material exceder as condições previstas ao uso, por falta de manutenção ou por exceder tempo de uso.
Hora Técnica	Uma hora de atividade relacionada a desenvolvimento de sistemas realizada por uma pessoa
HTTPS	HTTPS é a sigla em inglês de HyperTextTransferProtocolSecure, que em português significa “Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro. O HTTPS é a combinação dos protocolos HTTP e SSL (Secure Sockets Layers, em inglês).
Incidente	Em TI, incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um sistema e que causa, ou pode causar, uma interrupção do sistema ou uma redução da sua qualidade;
Portfólio de projeto	Conjunto de projetos que deverão ser gerenciados em termos de tempo de execução e entrega, valor, importância, prioridade e ordem de execução.
Problema	Em TI, problema é a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba se tornando um problema.
Requisitos Funcionais	Um requisito funcional define uma função de um sistema ou seu componente. O requisito funcional representa o quê o sistema faz, em termos de tarefas e serviços

Termo	Definição
Sistema de gestão de projetos	Sistema específico para gestão de projetos, capaz de registrar solicitações de desenvolvimento e acompanhá-las durante todo o ciclo de vida do desenvolvimento, até sua conclusão
SSL	SSL é a abreviação de Secure Sockets Layer, ou seja, uma ferramenta de encriptação de páginas antes de serem transmitidas pela internet que autentica as partes envolvidas.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
Usuário responsável	Usuário do sistema que registra a solicitação de desenvolvimento no sistema de gestão de projetos. Demandante das solicitações para desenvolvimento e/ou manutenções, ou representante do demandante, no caso, o usuário interessado.
Webservices	Solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.
Projeto de Desenvolvimento	Consiste no esforço necessário para o atendimento mockup de uma demanda do tipo “novo sistema”, ou seja, a criação de uma nova aplicação para atender às necessidades de negócio dos gestores.
Projeto de Melhoria	Consiste no esforço necessário para o atendimento de uma demanda de manutenção para evolução de um sistema já existente. Normalmente os projetos de melhoria estão associados a demandas evolutivas ou adaptativas, com tamanho funcional significativo e/ou alta criticidade para o negócio e/ou complexidade de desenvolvimento.
Manutenção evolutiva	Serviço de manutenção orientado para execução de alterações em códigos de programa e/ou componentes já existentes, que visem melhorias de desempenho, manutenibilidade, usabilidade ou para o acréscimo / decréscimo de novas funcionalidades ou extensão de funcionalidades existentes.
Manutenção corretiva	Compreende a detecção, o diagnóstico e a correção de erros ou falhas ocorridas nos sistemas em ambiente de produção, de forma proativa ou decorrentes de incidentes ou de questionamentos dos usuários. Como erro ou falha entende-se a geração de resultado diferente do previsto, em decorrência da não observância de regra de negócio ou em decorrência de problema no ambiente computacional onde a aplicação é executada e que, para sua solução, exijam intervenção em aplicações / programas.
mockup	Modelo ou uma representação em escala de tela de programa de computador

Termo	Definição
Manutenção adaptativa	Compreende a adequação dos sistemas a mudanças externas (legislações estadual e federal, evolução tecnológica (ambientes operacional e tecnológico, mudanças de versão, linguagem, SGBD e ajustes de performance ou de segurança) sem inserção de novas funcionalidades. Podem ser feitas para melhoria de desempenho através da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras evoluções.
Gestor da Contratante	É o gestor do contrato com as atribuições definidas no Decreto municipal nº 20.083, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2018