Contrato de Prestação de Serviços Nº 057/2026	
Processo Administrativo nº 02252/2026	**Pregão Eletrônico nº 004/2026**

1. Cláusula Primeira: Das Partes

1.1 Pelo presente instrumento particular de contrato, de um lado a **Prefeitura do Município de Apucarana**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, sediada no Centro Cívico José Oliveira Rosa, 25, Edifício Cidade Alta, CEP 86.800-001, Apucarana, Paraná, inscrito no CNPJ sob o n° 75.771.253/0001-68, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo excelentíssimo senhor Prefeito, **Rodolfo Mota**, brasileiro, casado, residente neste Município, portador do cadastro de pessoa física nº 053.519.969-44 e cédula de identidade nº 77482903, e de outro lado a empresa **IPM Sistemas LTDA,** estabelecida na Rua Cristóvão Nunes Pires, 86, 6º Andar, Torre Suden B.A, Município de Florianópolis/SC, CEP 88010-120, inscrita no CNPJ sob nº 01.258.027/0001-41, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **Aldo Luiz Mees**, inscrito no CPF/MF 292.867.519-15, portador da cédula de identidade no 7R/865.793 convencionam e mutuamente estipulam o seguinte:

Cláusula Segunda: Do Objeto

2.1 Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução integrada de software de gestão pública, composta por um conjunto de sistemas interligados, capazes de atender de forma eficiente, segura e contínua às necessidades administrativas, operacionais, financeiras e gerenciais de toda a Administração Municipal, de acordo com especificações do Edital de Pregão Eletrônico nº 004/2026, Contrato, e informações constantes do Termo de Referência (Anexo III – Edital).

Item	Especificação dos serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R$)	Valor Total – 12 meses (R$)	Valor Total – 60 meses (R$
01	Implantação dos módulos (diagnóstico, migração, configuração, habilitação, treinamento e acompanhamento operacional do sistema para uso)	Serviço	01	121.800,00		
02	Solução integrada de software de gestão pública para atendimento as necessidades administrativas, operacionais, financeiras e gerenciais de toda a administração municipal.	Mês	60	294.500,00	3.534.000,00	17.670.000,00

2.2 Os valores detalhados por módulo estão disponíveis nos anexos I e II deste contrato, conforme proposta da contratada.

Cláusula Terceira: Do Regime e da Legislação Aplicável

3.1 A presente relação jurídica contratual é disciplinada, integralmente, pela Lei nº 14.133 de 01/04/2021, assim como no Decreto Municipal nº 936/2023, de 19/12/2023, os quais fundamentam o procedimento licitatório.

3.2 Os casos e situações omissos serão resolvidos de comum acordo, respeitado as disposições da legislação constante desta cláusula, regulados pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e disposições de direito privado, na forma preconizada pelo Art. 89 e Art. 90, da Lei 14.133/21.

3.3 O contratante providenciará a publicação deste contrato, por extrato no Diário Oficial do Município e, até o quinto

dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura.

Cláusula Quarta: Da contratação do menor aprendiz

4.1 A contratada deverá apresentar mensalmente ao fiscal do contrato relação nominal dos aprendizes contratados ou egressos para atendimento da Lei Municipal nº 58/2019;

4.1.1 Nos termos do art. 56, inciso I, do Decreto nº 9.579/18, ficam dispensadas da contratação de aprendizes as microempresas e as empresas de pequeno porte.

4.2 Havendo desligamento de algum aprendiz, a contratada deverá proceder sua comunicação ao fiscal do contrato em até 5 (cinco) dias;

4.2.1 Após o desligamento do aprendiz, a contratada deverá providenciar o preenchimento da vaga em aberto em até 30 (trinta) dias para fins de cumprimento da Lei Municipal nº 58/2019;

4.4 Na fiscalização da execução do contrato, a contratante poderá verificar a qualquer tempo e sem necessidade de aviso prévio o cumprimento da obrigação assumida pela contratada, tanto por tomada de contas documental quanto por diligência presencial, notificando por escrito a contratada em caso de constatação de alguma irregularidade para que a sane no prazo de 30 (trinta) dias;

4.4.1 Uma vez notificada, a contratada poderá apresentar sua justificativa por escrito para apreciação da administração pública contratante no prazo de 10 (dez) dias;

4.4.2 Apresentada a justificativa pela contratada, a administração pública contratante poderá considerar a irregularidade sanada ou persistente, hipótese em que deverá oficiar o Ministério Público do Trabalho para que tome ciência e adote as medidas que entender cabíveis para o cumprimento das obrigações trabalhistas;

4.4.3 Sem prejuízo da informação dada ao Ministério Público do Trabalho, a administração pública contratante poderá aplicar multa administrativa à contratada infratora no valor mínimo de R$ 1.000,00 (mil reais) e no valor máximo de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) por aprendiz não contratado ou mantido em condições irregulares, adequado conforme a gravidade da irregularidade constatada e eventual reincidência, que será revertida exclusivamente ao Fundo Municipal da Criança e do Adolescente;

4.8 A autoridade responsável pela abertura do processo licitatório, após a emissão de parecer jurídico emitido pela Procuradoria Jurídica do Município de Apucarana, deverá apreciar e julgar eventual alegação de impedimento legal para a contratação de aprendizes, que poderá ser oposta por qualquer interessado em participar da licitação no mesmo prazo de impugnação ao edital, PROCURADORIA JURÍDICA, Fone: (43) 3122-1882, devendo registrar a súmula dessa decisão no processo licitatório;

4.8.1 A decisão acima referida deverá observar a legislação federal aplicável à aprendizagem profissional e poderá se fundamentar na Instrução Normativa nº 146, de 25 de julho de 2018, expedida pelo Secretário de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho, sendo vedada a oposição à administração pública contratante de condições diversas estabelecidas por acordo individual ou negociação coletiva.

Cláusula Quinta: Do Valor Contratual e das Despesas

5.1 O valor total do contrato é de **R$ 17.791.800,00 (dezessete milhões, setecentos e noventa e um mil, e oitocentos reais),** sendo R$ 17.670.000,00 (dezessete milhões, seiscentos e setenta mil reais) referente ao período de 60 (sessenta) meses e R$ 121.800,00 (cento e vinte e um mil e oitocentos reais) referente à implantação dos módulos,

conforme anexos I e II deste contrato.

5.1.1 O contratante se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da verba prevista, conforme aplicação dos módulos contratados.

5.2 As despesas decorrente da contratação dos serviços de que trata o objeto deste termo de referência correrão à conta do orçamento:

Tecnologia da Informação e Comunicação - 2042			
Sub. Elemento – descrição		**Vínculo**	**Referência**
3339040080000000000	Manutenção de software	000 - Recursos Ordinários (Livres)	69
3339040060000000000	Locação de software		

5.3 A contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante termo aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, conforme o Art. 125 da Lei 14.133/21. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos em lei, salvo, às supressões resultantes de acordo celebradas entre as partes.

Cláusula Sexta: Das condições de liquidação, o pagamento e dos pedidos de reequilíbrio

Da Liquidação

6.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para fins de liquidação.

6.1.1 Para efeitos de liquidação caberá ao Fiscal Administrativo e ao Gestor do Contrato, solicitar da empresa:

• Certidão negativa de débitos de Tributos Federais e a Dívida Ativa União;

• Certidão negativa de débitos de Tributos Estaduais e Municipais;

• Certidão de regularidade do FGTS;

• Certidão negativa de débitos Trabalhistas;

Observação: A contratante poderá solicitar cópia dos recibos dos depósitos bancários referentes aos pagamentos.

Todos os contratos que tiverem a necessidade de relatórios, além dos citados, é obrigação da Contratante o arquivamento dos mesmos.

6.2 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

• o prazo de validade;

• a data da emissão;

• os dados do contrato e do órgão contratante;

• o período respectivo de execução do contrato;

• o valor a pagar; e

• eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.2.1 A nota fiscal deverá ser emitida de acordo com Decreto Municipal nº 608/2023, o qual está em conformidade com a Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de Janeiro de 2012 e alterações posteriores;

6.2.2 A retenção do imposto de renda deverá ser destacada no corpo do documento fiscal observando os percentuais estabelecidos no citado decreto;

6.2.3 Caso o fornecedor seja imune, isento e/ou possua dispensa através de amparo legal, o mesmo deverá indicar no campo observação da nota fiscal. Na ausência de informação, o Departamento de Contabilidade, juntamente com a Secretaria da Fazenda, procederá a retenção do imposto conforme as alíquotas contidas no Anexo I da citada Instrução Normativa.

6.3 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

6.4 O pagamento será precedido de consulta ao SICAF ou aos sistemas que geram as Certidões Negativas, para comprovação de cumprimento dos requisitos de habilitação.

6.5 Na hipótese de irregularidade na habilitação, a contratada deverá regularizar a sua situação no prazo de até 15 (quinze) dias, sob pena de aplicação das sanções contratuais e rescisão do contrato.

6.6 O pagamento efetuado pela Prefeitura do Município de Apucarana não isenta a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades.

6.7 É vedado à contratada transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

6.8 Em caso de atraso de pagamento motivado exclusivamente pela Prefeitura do Município de Apucarana, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

I = (TX / 100) / 365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Nº de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

Da forma de pagamento

6.9 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

6.10 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

6.11 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

6.12 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

6.13 Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Prefeitura do Município de Apucarana em favor da contratada. Caso a mesma seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

6.14 O valor contratado poderá sofrer qualquer tipo de correção ou reajuste durante a vigência do presente termo.

6.15 O contratado, em função da dinâmica do mercado, poderá solicitar o equilíbrio econômico dos preços vigentes através de solicitação formal, desde que acompanhado de documentos que comprovem a procedência do pedido. Até a decisão final da administração, a qual deverá ser prolatada em ate 30 (trinta) dias a contar da entrega completa da documentação comprobatória, o recebido dos bens solicitados pela administração ao contratado, deverá ocorrer normalmente, pelo preço registrado em vigor.

6.16 A atualização não poderá ultrapassar o preço praticado no mercado e deverá manter a diferença percentual apurada entre o preço originalmente constante da proposta e o preço de mercado vigente à época.

Dos pedidos de reequilíbrio econômico financeiro:

6.17 Do Reajustamento de Preços: quando e se for o caso, será efetuado na periodicidade prevista em lei nacional, considerando-se a variação ocorrida desde a data do orçamento estimado, até a data do efetivo adimplemento da obrigação, calculada pelo índice definido no contrato.

6.17.1 A data do orçamento estimado a que se refere o item anterior é a data em que o orçamento ou a planilha orçamentária foi elaborada, independente da data da tabela referencial utilizada, se for o caso.

6.18 O edital ou o contrato de obras e serviços de engenharia e/ou arquitetura, de serviços continuados e não continuados sem mão de obra com dedicação exclusiva ou sem predominância de mão de obra, deverá indicar o critério de reajustamento de preços e a periodicidade, sob a forma de reajustamento em sentido estrito, com a adoção de índices específicos ou setoriais.

6.18.1 Na ausência dos índices específicos ou setoriais, previstos no artigo anterior, adotar-se-á o índice geral de preços mais vantajoso para a Administração, calculado por instituição oficial que retrate a variação do poder aquisitivo da moeda.

6.18.2 O índice a ser o utilizado no reajuste do contrato será o IPCA, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

Observação: Há a possibilidade de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos.

6.18.3 Quando, antes da data do reajustamento, já tiver ocorrido à revisão do contrato para a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, será a revisão considerada à ocasião do reajuste, para evitar acumulação injustificada.

6.18.4 Se em consequência de culpa da contratada forem ultrapassados os prazos, o reajustamento só será aplicado com índice correspondente ao respectivo período de execução previsto no cronograma físico-financeiro, sem prejuízo das penalidades.

6.18.5 Se a contratada antecipar cronograma, o reajustamento somente será aplicado com índice correspondente ao período de execução efetiva, conforme planilha de medição.

6.18.6 O registro do reajustamento de preços deve ser formalizado por simples apostila.

6.18.7 Se, juntamente do reajustamento, houver a necessidade de prorrogação de prazo e/ou acréscimo e/ou supressão de bens, é possível formalizá-lo no mesmo termo aditivo.

6.19 Repactuação: é uma forma de manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato que deve ser utilizada para serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, ou com predominância de mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, devendo estar prevista no instrumento convocatório com data

vinculada à apresentação das propostas, para os custos decorrentes do mercado, e com data vinculada ao acordo ou à convenção coletiva ao qual o orçamento esteja vinculado, para os custos decorrentes da mão de obra.

6.19.1 Será admitida a repactuação dos preços dos serviços de engenharia e/ou arquitetura continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

Observação: Para que haja a repactuação dos preços é necessária a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos.

6.19.2 O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, isto é, da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, para os custos decorrentes de mão de obra, e da data limite para a apresentação da proposta em relação aos demais insumos com custos decorrentes do mercado.

Observação: Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação com data base de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das categorias envolvidas na contratação.

6.19.3 As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

6.20 Revisão: fato extraordinário, imprevisível ou previsível, mas de consequências incalculáveis, previsto no Artigo 127 da Lei Federal 14.133/2021 e no Artigo 272 do Decreto Municipal 936/2023;

6.20.1 Quando verificado pela empresa vencedora que os valores para fornecimentos dos bens não condizerem com a realidade dos preços praticados pelo mercado, a mesma poderá solicitar o restabelecimento do equilíbrio econômico financeiro, por meio de documentos que comprovem os prejuízos, como por exemplo, notas fiscais de compra atualizadas, que deverão ser protocolados em dias úteis, das 08:00 às 18:00, no edifício da Prefeitura, Centro Cívico José de Oliveira Rosa, nº 25, setor de protocolo, ou por meio do endereço eletrônico: licitacao.pma@apucarana.pr.gov.br.

6.20.2 Para que o processo seja deferido, as empresas habilitadas e classificadas na sessão do pregão eletrônico serão convocadas para apresentarem os valores para os itens que serão reequilibrados. Desta forma se houverem valores inferiores ao solicitado pela empresa vencedora, serão realizadas negociações conforme orientações da Procuradoria Jurídica.

Cláusula Sétima: Das Condições de Execução e Prazo

7.1 O serviços deverão ser executados nos seguintes prazos, contados do recebimento da nota de empenho/ordem de serviço ou solicitação, quando couber, encaminhada através de correio eletrônico ao endereço indicado pelo licitante vencedor:

Serviço	Prazo
Implantação de Sistemas	180 (cento e oitenta) dias úteis
Licenciamento de Uso de Softwares de Sistemas ERP	Mensal
Hospedagem em DATACENTER	Mensal
Residência Técnica	Mensal
Serviços Técnicos Adicionais	Por demanda

7.1.1 Os serviços deverão ser efetuados no seguinte endereço: Rua Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25 CEP: 86800-235 no Departamento de Tecnologia da Informação, de segunda a sexta-feira, no período das 08:00h às 18:00h ou remotamente, conforme viabilidade e agendamento com a administração.

7.2 Caso não seja possível a realização na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

7.3 Requisitos Técnicos:

7.3.1 Não é obrigatório que os programas ofertados sejam organizados na mesma ordem e conjunto, ou nome do módulo, porém, é obrigatório que atenda as especificações, tarefas e rotinas citadas na parte descritiva deste termo de referência.

7.3.2 A presente licitação é do tipo "menor preço por lote":

7.3.2.1 Sistema de gestão administrativa para o município (prefeitura, autarquias e câmara municipal).

7.3.3 Da integração dos módulos / sistemas

7.3.3.1 A empresa vencedora deverá implementar as integrações necessárias dentro das soluções propostas para atender a demanda de base única e comunicação entre os módulos / sistemas.

7.3.3.2 O número de usuários deverá ser ilimitado, sem a necessidade de o município adquirir licenças adicionais durante toda a vigência do contrato.

7.3.3.3 Caso a vencedora do certame seja a provedora de sistemas já instalados e em operação pelo Município fica excluído o valor referente aos serviços de instalação, migração de dado, exceto para os novos módulos que serão contratados.

7.3.4 DOS SERVIÇOS DE DEMANDA VARIÁVEL (RESERVA TÉCNICA)

7.3.4.1 Os serviços de demanda variável estabelecidos dentro do Acordo de Nível de Serviços (SLA) serão precificados por horas técnicas autorizadas e efetivadas durante a vigência contratual, previamente solicitadas pela CONTRATANTE em documento próprio.

7.3.4.1.1 Os valores correspondentes a estas demandas, somente serão pagos, após a confirmação da realização dos serviços devidamente recebida pelos setores envolvidos e assinada em documento próprio.

7.3.4.2 Embora o sistema seja dividido em módulos, que podem ser ou não mantidos ativos durante a vigência do contrato, para a estimativa de customizações e horas técnicas leva-se em conta a solução como um todo.

7.3.4.3 As horas especificadas na tabela do item 1.1 do Termo de Referência, dizem respeito ao período de vigência do sistema depois de completamente implantado. Também é importante esclarecer que estas horas serão utilizadas e respectivamente pagas SOB DEMANDA, podendo ser renovadas juntamente com o contrato, dentro dos mesmos prazos.

7.3.5 DAS CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS

7.3.5.1 A empresa proponente vencedora deverá prestar os serviços mencionados, fornecendo previamente as precificações para atendimento das demandas à Superintendência TI e demais órgãos relacionados para serem emitidas as autorizações finais, de maneira que os serviços serão devidamente acompanhados e supervisionados pela

Superintendência de TI em conjunto com a Gestão do Contrato e o Setor solicitante em consonância com o Termo de Referência, o Edital de Licitação e seus Anexos.

7.3.5.2 Os pagamentos inerentes, somente serão realizados após a completa entrega e realização dos serviços e mediante a confirmação de recebimento final no setor requisitante pela conferência dos resultados atingidos pelos serviços prestados, por todos os responsáveis da CONTRATANTE, concluindo-se e liberando-se para a quitação dos valores correspondentes em documento ou procedimento próprio.

7.3.6 DO DATACENTER

7.3.6.1 Para o funcionamento pleno dos Sistemas de Gestão, será necessário a alocação de hospedagem da solução em DATACENTER, os valores correspondentes em forma de mensalidades deverão ser apresentados pela CONTRATADA.

7.3.6.2 A CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado para Equipe de Licitação, contendo todos os dados de especificações técnicas das configurações dos bens e serviços utilizados no DATACENTER, em caráter informativo, na fase de habilitação no certame licitatório.

7.3.6.3 A CONTRATADA deverá prever as necessidades de capacidade de processamento (servidor VPS), tráfego de dados (link de acesso à Internet), armazenamento de dados e arquivos OCR (indicar tecnologia do dispositivo de armazenamento e a capacidade em Terabytes), segurança lógica do ambiente (firewall, backups e antivírus), estabilidade (operacionalização dos sistemas), disponibilidade (sistema online), segurança física do ambiente (sistema de condicionamento de ar, sistema anti-incêndio, acesso controlado ao local, backup de alimentação de energia elétrica com geradores de energia reserva), entre outros.

7.3.6.4 Todos os recursos tecnológicos de qualquer natureza necessários para operacionalizar os Sistemas da Provedora, deverão estar sendo disponibilizados no provimento de hospedagem do DATACENTER e deverão ser dimensionados pela CONTRATADA, de maneira que a sua solução possa funcionar adequadamente conforme os níveis de serviços indicados no Termo de Referência, para atendimento das necessidades da CONTRATANTE conforme o OBJETO do instrumento convocatório.

7.3.6.5 A previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno do sistema de gestão são de responsabilidade CONTRATADA.

7.3.6.6 Havendo necessidade de ampliação de recursos tecnológicos no DATACENTER, estes deverão ser previamente identificados, qualificados e laudados tecnicamente, para ser elaborado relatório circunstanciado pela CONTRATANTE para informar e subsidiar a decisão da CONTRATADA sobre a real necessidade desta ampliação e para serem tomadas as providências mútuas.

7.3.6.7 O período inicial para ser realizada ampliação no DATACENTER não deve ser menor que 06 (seis) meses a partir da vigência contratual, caso haja situação excepcional extemporânea todas as análises anteriores deverão ser realizadas somando-se a isso a verificação da disponibilidade de orçamento financeiro.

7.3.6.8 A cientificação da CONTRATADA, sobre a Arte da Tecnologia da Informação empregada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE poderá ser verificada mediante a realização da VISITA TÉCNICA as instalações desta, pelo seu representante conforme consta no Termo de Referência, no Edital de Licitação e seus Anexos.

7.3.7 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS ou SLA)

7.3.7.1 O SLA, do inglês "Service Level Agreement", traduzido como Acordo de Níveis de Serviços (ANS), compreende o ajuste escrito, conforme estabelecido neste Termo de Referência, parte integrante do Edital e Contrato, celebrado entre a empresa CONTRATADA, fornecedora do Software e a CONTRATANTE, Prefeitura Municipal de Apucarana que deverá ser observado, bem como exequível por ambas as partes, cada qual com as suas atribuições, durante a vigência contratual. Nesse sentido, a prestação dos serviços divide-se em:

a) SERVIÇOS EM GARANTIA: são aqueles oriundos do OBJETO e contratualmente previstos, os quais serão prestados pela CONTRATADA sem custos adicionais, conforme os limites contratuais; e

b) SERVIÇOS SEM GARANTIA: compreendem aqueles que, embora ultrapassem os limites do contratualmente previsto para a prestação dos serviços, poderão ser prestados pela CONTRATADA a partir da comunicação prévia da CONTRATANTE por hora técnica, observadas as disposições contratuais.

7.3.8 DOS SERVIÇOS "EM GARANTIA" CONTRATUAL

7.3.8.1 Dentre os SERVIÇOS EM GARANTIA, onde se entende que são aqueles com cobertura contratual, relacionam-se:

a) ESTABILIDADES DOS SISTEMAS: Para evitar inacessibilidades dos Sistemas, que se entende como "sistema fora do ar", exceto nos casos de manutenções programadas, como atualização de releases, atualização da versão do SGBD, ampliação no DATACENTER, entre outras ações inerentes a prestação de serviços pela manutenção dos sistemas, conforme as obrigações contratuais e oriundas de contratações adicionais da CONTRATANTE. Para os casos em que as manutenções programadas exijam parada total do Sistema, a CONTRATADA expedirá comunicação prévia à CONTRATANTE através dos canais de atendimento para contato direto e ciência daquela.

b) INTEGRIDADES DOS SISTEMAS: São os resultados esperados através das tecnologias internas aplicadas mediante o uso de ferramentas utilizadas na solução e que visam evitar que ocorram inconformidades nos sistemas, quando são observadas discrepâncias nas manutenções corretivas inerentes. Entretanto, tais anomalias estão restritas aos "erros de sistema" e não tem correlação com parametrizações, inserções incorretas de dados, inconsistências nos bancos de dados e tabelas ou erros de operação dos usuários.

c) ADEQUAÇÕES DOS SISTEMAS: Referem-se àquelas atualizações inerentes ao atendimento às legislações: federal e estadual e devem ser realizados independentemente de especificação contratual, uma vez que é impossível para a CONTRATANTE prever mudanças futuras específicas na Legislação vigente nessas esferas. Por outro lado, existe a legislação municipal que deve ser completamente atendida na época em que ocorrer a implantação da solução, e nesse sentido, para aqueles casos que surgirem no pós-implantação, estes deverão ser considerados como customizações sem cobertura contratual e seguirão o que está previsto no Termo de Referência, no Edital de Licitação e seus Anexos. Essas adequações devem ser observadas pela CONTRATADA, quando ocorrer mudanças na legislação federal, estadual, municipal ou em normas infra legais dos órgãos de controle externo como (Tribunais de Contas, STN, entre outros), para que seja elaborada uma programação para atendimento às mudanças necessárias paras as adequações conforme especificado, sem prejuízos à operação dos sistemas ERP.

7.3.9 INTERVENÇÕES EM BANCOS DE DADOS

7.3.9.1 São as ações realizadas para reparar inconsistências na base de dados ocasionadas por falhas dos sistemas ou eventualmente derivados de operações técnicas da CONTRATADA para atualizar o SGBD ou outras ferramentas inerentes.

7.3.10 INCONSISTÊNCIAS NOS SISTEMAS

7.3.10.1 São ocorrências oriundas de ações de operações para novas configurações nos sistemas realizadas pela CONTRATADA, referem-se geralmente as releases e casos especiais de customizações e que por apresentarem erros em seus objetivos, geram inconsistências nos sistemas, o que deve ser evitado, e quando ocorrem devem ser sanadas pela CONTRATADA.

7.3.11 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO

7.3.11.1 Conforme contratado, os serviços de suporte técnico nos sistemas de gestão, deverão ser prestados pela CONTRATADA através dos canais disponíveis para este fim, quais sejam o chat online, telefone, presencial mediante residência técnica ou serviços adicionais por demanda com ou sem previsão contratual, remoto, por e-mail, entre outros, conforme as especificações constantes no Termo de Referência, no Edital de Licitação e seus Anexos.

7.3.12 PERSONALIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DOS SISTEMAS

7.3.12.1 São ações que devem ser realizadas em todos os módulos dos sistemas para gerar informações em relatórios gerenciais ou analíticos para as tomadas de decisões conforme descrito no instrumento convocatório e mediante a solicitação e a necessidade da CONTRATANTE.

7.3.13 INTERVENÇÕES NA ADMINISTRAÇÃO DO BANCO DE DADOS

7.13.1 São ações técnicas realizadas no sistema gerenciador de base de dados – SGBD para efetuar configurações em sua administração com vistas a estabelecer as melhores práticas de TI que o mercado atual exige ou para sanar problemas oriundos de outras eventualidades não originárias da CONTRATANTE. Estas ações estão diretamente relacionadas com a disponibilidade de funcionamento da solução, portanto, devem ser previamente comunicadas à CONTRATANTE para que as providências cabíveis sejam tomadas.

7.13.2 DOS SERVIÇOS "SEM GARANTIA" CONTRATUAL

7.13.2.1 Entende-se como SERVIÇOS SEM GARANTIA ou aqueles entendidos como sob demanda, os quais serão previamente aprovados pela CONTRATANTE para posterior execução pela CONTRATADA e estão totalmente sem cobertura contratual e dentre estes podem ser mencionados:

7.13.2.1.1 CUSTOMIZAÇÕES DE SISTEMAS

- Customização de sistemas é o processo de modificar um sistema para que ele atenda às necessidades de um cliente ou empresa. As customizações podem envolver ajustes em interfaces, automatização de algum processo, ou outros aspectos do software, adaptando funcionalidades, fluxos e recursos para que atendam às particularidades operacionais do cliente.

- Nesta contratação, estes serviços serão utilizados em dois momentos, primeiramente, durante a implantação dos Sistemas de Gestão ERP, onde existe a cobertura contratual, e atuará mais especificamente para atender as demandas legais e específicas de sistemas da CONTRATANTE.
- Dessa maneira, para suprir este tipo de necessidade, os serviços de customização poderão ser contratados sob demanda conforme previsto no instrumento convocatório. Para a viabilização dessas demandas, caberá análise para avaliação das necessidades pelas equipes responsáveis da CONTRATANTE, que emitirão pareceres quanto à sua viabilidade técnica e orçamentária.
- A CONTRATANTE se resguarda o direito de solicitar verificações em contratos semelhantes com outras municipalidades ou fornecedores para garantir que o pedido de customização de sistema não esteja atendido por soluções existentes no mercado. A decisão final sobre a viabilidade dos pedidos será feita em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com base em laudos técnicos e justificativas documentadas.

7.13.2.1.2 PERSONALIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DOS SISTEMAS

São aquelas ações realizadas em relatórios criados de forma específica para atender demandas pontuais da CONTRATANTE e que não possuem cobertura contratual.

7.13.2.1.3 CRIAÇÕES E/OU ALTERAÇÕES EM CONFIGURAÇÕES DOS SISTEMAS São ações técnicas realizadas nos sistemas que visam modificações como: Lançamento Anual de IPTU, Intervenções em banco de dados originárias de solicitações da CONTRATANTE, Desenvolvimento de API para Integrações entre Sistemas originários da CONTRATANTE, Acompanhamentos em todos os sistemas da Rede-SIM, Consultoria para Campanhas de Arrecadação, Consultoria para Cobrança, Consultorias para Campanhas Premiadas, Virada Anual do Processo Digital, Configuração de Convênios Bancários, Configuração de Carnês com Carteira Registrada, Configuração de Parcelamentos de Dívida Ativa, Fórmulas de Cálculos de Tributos, Cálculos de Folhas de Pagamentos e Décimo Terceiro, Provisões de Férias, Licença Prêmio, Contabilização da Receita, Configurações de Integração entre os Módulos Patrimônio e Contabilidade e os Módulos de Almoxarifado e Contabilidade, Configuração de Rotinas Para LOA, LDO e PPA, Configurações e Criação de Serviços para Autoatendimento, Criação de Consultas específicas Via SQL No Banco De Dados, entre outros de interesse da CONTRATANTE.

Estas ações adicionais de prestações de serviços técnicos especializados para a configuração de rotinas dos módulos dos Sistemas, somente serão validadas, quando todas as partes envolvidas decidiram de comum acordo, que as mudanças se originaram por parte de necessidade específica da CONTRATANTE, no que concerne à implementação de mudanças em rotinas que inicialmente estavam imprevistas no instrumento convocatório, e que por conseguinte se caracterizam como serviços técnicos adicionais sem cobertura contratual.

7.13.2.1.4 SERVIÇOS DE CONSULTORIAS NOS SISTEMAS

São serviços prestados para assessorar a CONTRATANTE na prestação de contas junto aos Tribunais de Contas dos respectivos Estados para a geração de arquivos e análises de regras e outras demandas que possam ser solicitadas por órgãos fiscalizadores diversos, como, por exemplo, análise e elaboração de documentos

referentes a Termo de Ajuste de Conduta (TAC) do Ministério Público, geração de cálculo de IPTU, configuração para impressão de carnês e a implementação das alterações legislativas do Código Tributário Municipal; encerramento e abertura do exercício contábil, além da geração e conferência da DIRF, RAIS, SIOPE, MSC, SEFIP, SIOPS, e-Social e demais programas, projetos ou determinações para o cumprimento da legislação, onde a CONTRATANTE necessite de auxílio com mão de obra especializada, bem como o mapeamento de fluxos de processos e/ou alterações sem previsão contratual.

7.13.2.1.5 INTERVENÇÕES NO BANCO DE DADOS

São ações técnicas realizadas no sistema gerenciador de base de dados para efetuar criações, alterações ou exclusões de tabelas na base de dados e engenharia dos sistemas para atender demandas específicas originárias da CONTRATANTE, seguindo-se os critérios previamente estabelecidos no instrumento convocatório.

7.13.2.1.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE SISTEMAS

7.13.2.1.6.1 Após expostos os serviços e enquadrados como em garantia e sem garantia contratual, procede-se à exposição dos prazos para atendimento técnico dessas demandas, devendo-se observar que serão considerados apenas dias úteis, tanto para o início quanto para o término da contagem do prazo.

7.13.2.1.6.2 A contagem dos prazos iniciar-se-á somente a partir da comunicação formal entre as partes emitida através dos meios relacionados no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos.

7.13.2.1.7 DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

SUPORTE TÉCNICO REMOTO: Durante todo o período contratual, deverão ser garantidos atendimentos de suporte técnico remoto pelo especialista da CONTRATADA para os casos não resolvidos pela Residência Técnica, no horário das 08h às 11h30min e das 13h30min às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Para aquelas situações críticas de falhas de sistemas que ocorrerem fora do horário de expediente, a provedora do sistema deverá fornecer atendimento de suporte técnico que será acionado pela Diretoria de TI através dos canais de comunicação elencados no Termo de Referência.

7.13.2.1.7.2 ACOMPANHAMENTOS DE CHAMADOS TÉCNICOS

Todos os chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE ou pelos técnicos residentes durante a vigência contratual deverão estar disponíveis à equipe da Diretoria de TI para acompanhamento no caso de chamados em atendimento e como consulta para aqueles chamados já atendidos em qualquer tempo.

7.13.2.1.7.3 ACESSO AO BANCO DE DADOS

O acesso ao Banco de Dados deverá estar disponível para a equipe da Diretoria de TI em qualquer tempo por meio de usuário, senha e modo de acesso fornecido pela CONTRATADA.

7.13.2.1.7.4 ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE BACKUP

O sistema de backup adotado pela provedora do sistema deverá estar disponível para monitoramento da equipe da Diretoria de TI mediante acesso viabilizado e fornecido pela CONTRATADA em qualquer tempo.

7.13.3 DA VISITA TÉCNICA

- A Prefeitura Municipal, através da Diretoria de TI, estará à disposição das proponentes interessadas para prestar informações que estas considerarem necessárias para os devidos cálculos, projeções e formatação de suas propostas mediante a realização facultativa da VISITA TÉCNICA às instalações da CONTRATANTE para tomar conhecimento da atual arte de tecnologia da informação empregada na prefeitura.
- O representante da empresa deverá ser devidamente identificado e estar qualificado para realizar a VISITA TÉCNICA em nome da empresa.
- Haverá o devido acompanhamento da visita por técnico de TI designado pela Diretoria de TI.
- Na Visita Técnica, o representante da empresa proponente poderá analisar a estrutura de TI utilizada pela CONTRATANTE em consonância com as necessidades de capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento, segurança física e lógica, conectividade e estabilidade relacionados a devida operacionalização dos seus sistemas no ambiente do usuário (front-end).
- Ao término da visita, se o representante da proponente achar necessário, poderá emitir parecer técnico circunstanciado para evidenciar quaisquer discrepâncias que possa ter verificado no ambiente de TI ou para atestar que este apresenta as condições mínimas exigidas para o funcionamento dos seus sistemas no ambiente da CONTRATADA.
- A falta do comparecimento de representante de qualquer proponente na VISITA TÉCNICA, automaticamente indicará, neste procedimento, que a proponente afirma tacitamente, que a arte de tecnologia da informação empregada no ambiente da CONTRATANTE está de acordo e apresenta as especificações mínimas exigidas para o funcionamento de sua solução no ambiente usuário, salvaguardando-se, neste aspecto, o atendimento de todos os níveis mínimos de serviços exigidos conforme previsto no instrumento convocatório.
- Tendo-se em vista que a empresa proponente visitou as instalações da prefeitura e emitiu parecer favorável indicando que os recursos de TI utilizados na CONTRATANTE estão de acordo para o funcionamento adequado da solução de sistemas a ser contratada ou que abriu mão desta VISITA TÉCNICA, se após implantados, os sistemas não operarem satisfatoriamente conforme o volume de dados atuais em uso, o fornecedor deverá indenizar a administração pública pelos custos de adequação de TI que se fizerem necessários para que a sua solução opere sem que atendentes e contribuintes tenham que esperar longos períodos para realização das atividades de prestação de seus serviços administrativos e de atendimento ao cidadão, ou arcar com a rescisão contratual e penalidades previstas no Contrato.

7.13.4 ATENDIMENTOS DE SUPORTE PARA OCORRÊNCIAS DE SISTEMAS

NÍVEIS DE REFERÊNCIAS	DESCRIÇÃO DOS INCIDENTES COM SISTEMAS	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO
Alta	- Instabilidades de Sistemas; - Inconsistências de Sistemas;	Resposta em até 02 (duas) horas corridas	Resolução em até 06 (seis) horas corridas

	-Inacessibilidade de Sistemas; - Erros de sistemas que comprometam a observância de prazo legal inadiável; e - Paralisação de sistemas, quando um número significativo de munícipes é afetado.		
Média	Inconformidades Críticas de Sistemas; - Falhas em funcionalidades ou rotinas dos Sistemas que afetem as prestações de contas ou atendimentos de âmbito legal; e - Outros casos de sistemas em que ainda existam inconformidades e que haja a impossibilidade do adequado funcionamento de rotinas tecnicamente tidas como críticas ou essenciais em que a CONTRATADA não oferecer solução paliativa	Resposta em até 01 (um) dia útil	Resolução em até 04 (quatro) dias úteis
Baixa	- Outras ocorrências de problemas de Sistemas oriundas de situações que não se enquadrem nas categorias anteriores.	Resposta em até 03 (três) dias úteis	Resolução em até 20 (vinte) dias úteis

Para a resolução das ocorrências de Sistemas, a CONTRATADA deverá seguir e respeitar os prazos máximos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA. Caso os prazos sejam descumpridos, e havendo a recusa da CONTRATANTE em aceitar JUSTIFICATIVA da CONTRATADA pelos atrasos ocorridos, serão aplicados descontos nas mensalidades mediante a apuração do período correspondente.

7.13.5 DA RESIDÊNCIA TÉCNICA

A CONTRATADA deverá disponibilizar 6 (seis) técnicos residentes para atendimento “in loco” visando se solucionar as ocorrências de sistemas que correspondam a totalidade da solução contratada, segundo os graus de complexidade constantes nos níveis de serviços mínimos exigidos descritos no instrumento convocatório. Os técnicos residentes da CONTRATADA deverão estar disponíveis para atendimentos direcionados e originários exclusivamente da CONTRATANTE, conforme descrito a seguir:

HORÁRIO DE TRABALHO: Os técnicos residentes deverão estar disponíveis para atendimento presencial nos horários das 08:00 às 11:30 e 13:30 às 18:00, de segundas às sextas-feiras, exceto feriados.

LOCAL DE TRABALHO: Os técnicos residentes deverão atuar junto ao quadro de servidores municipais em local indicado pela Diretoria de TI para a prestação de serviços de suporte técnico local.

ATIVIDADES E RESPONSABILIDADES: Os técnicos residentes deverão estar capacitados para prestar suporte técnico em todos os módulos dos Sistemas, inclusive efetuar treinamentos pontuais, atuando junto aos usuários, gestores e técnicos de TI, mediante as solicitações da CONTRATANTE e conforme a cobertura contratual para realizar tarefas e atender diretivas como:

a) Auxiliar na criação de relatórios, painéis, portal da transparência, fluxogramas, entre outros, de necessidade da CONTRATANTE e demais ferramentas disponibilizadas pela provedora dos Sistemas;

b) Atuar como analistas de suporte, para intermediar e realizar a abertura de chamados de suporte técnico junto a CONTRATADA sempre que se fizer necessário;

c) Realizar acompanhamentos próximos de todos os chamados de suporte técnico abertos e relatar periodicamente os andamentos junto aos gestores dos setores solicitantes e a Diretoria de TI;

d) Deverão acompanhar também, especialmente, as situações de chamados técnicos críticos abertos que requererem intervenções técnicas de especialistas da CONTRATADA;

e) Efetuar treinamentos aos usuários, gestores e técnicos de TI;

f) Colaborar na resolução de problemas técnicos nos sistemas, filtrando as solicitações para garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados; e

g) Todas as atividades realizadas pelos técnicos residentes serão em benefício da CONTRATANTE, não sendo gerados custos adicionais de horas técnicas.

QUALIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS: Os técnicos residentes não necessitarão ser especialistas em todos os Módulos dos Sistemas, mas de forma abrangente, deverão possuir conhecimentos suficientes para prestar qualquer suporte técnico local, considerado abaixo dos níveis de especialistas. Devem possuir habilidades de comunicação e saber trabalhar em equipe, facilitando a interação com os usuários, gestores, técnicos de TI e os demais membros da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

SUPERVISÃO: Os técnicos residentes deverão se reportar diretamente à Diretoria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, no que concerne ao acompanhamento desta, relativo às suas jornadas de trabalho, tarefas realizadas, chamados abertos em andamento ou finalizados e na realização do devido atendimento das solicitações de sistemas para todos os módulos, conforme a previsão contratual.

AVALIAÇÃO: As prestações de serviços dos técnicos residentes serão avaliadas conjuntamente com a CONTRATADA, do ponto de vista do atendimento do OBJETO do instrumento convocatório, podendo ser solicitada a substituição do mesmo junto à CONTRATADA por insuficiência técnica ou motivo justo devidamente comprovado pela CONTRATANTE.

ENCARGOS E VENCIMENTOS: Todos os encargos, vencimentos e demais custos inerentes a contratação dos técnicos residentes ao longo da vigência contratual, são de responsabilidade da CONTRATADA, não havendo vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

7.13.6 DATACENTER

- Manter os sistemas básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados, entre outros) em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes (quando licenciados) ou comunidade (quando software livre);
- Fornecer mecanismo para monitoramento e download de cópia dos dados, no formato DUMP RESTAURÁVEL OU DO BACKUP DO BANCO DE DADOS ACOMPANHADO DO DICIONÁRIO DE DADOS do próprio SGBD, a ser realizado por usuário do quadro da CONTRATANTE com conhecimento técnico e expressamente autorizado. Isso é necessário tendo em vista ao término do contrato o fornecimento dos dados de propriedade do município, em formato que permita a fácil restauração, em caso de troca de fornecedor;
- Fornecer o Banco de Dados utilizado, bem como as licenças para esta CONTRATANTE, caso seja necessário, face à necessidade de manter um banco de dados local em execução, com dados obtidos por meio de restore do arquivo de BACKUP DUMP OU DO BACKUP DO BANCO DE DADOS ACOMPANHADO DO DICIONÁRIO DE DADOS, fornecido;
- Após a rescisão do contrato, fornecer backup DUMP RESTAURÁVEL OU BACKUP DO BANCO DE DADOS ACOMPANHADO DO DICIONÁRIO DE DADOS e senhas necessárias para acesso completo aos dados. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação que deu origem a contratação;
- Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;
- Manter o(s) servidor(es) da CONTRATANTE, encarregado(s) de acompanhar os trabalhos, a par do andamento dos serviços, prestando-lhe(s) as informações necessárias e responder aos questionamentos pertinentes formalmente realizados;
- Desenvolver todas as atividades constantes no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos, bem como seguir as especificações funcionais do mesmo;
- Tratar como confidenciais informações e dados contidos nos sistemas da CONTRATANTE, guardando total sigilo perante terceiros, nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;
- Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros em função do desempenho de suas atividades, se apurada culpa ou responsabilidade civil, nos termos da legislação, observado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

7.13.7 DAS ESPECIFICAÇÕES DAS FASES DE IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS

- A CONTRATADA deverá realizar a implantação dos sistemas propostos por meio de serviços técnicos especializados, compreendendo: diagnóstico; configuração; migrações de bases de dados; habilitação de sistemas para uso e treinamentos aos usuários, gestores e técnicos de TI conforme as especificações mínimas exigidas no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos.

- Durante a fase de implantação dos sistemas, as Equipes de Acompanhamento do certame licitatório serão designadas via portaria e farão diligências para aferir o devido atendimento do objeto do contrato de prestação de serviços.
- As fases de implantação dos sistemas serão acompanhadas pela Diretoria de TI, a Equipe de Licitação e as Equipes de Acompanhamento, conforme as necessidades de alocações para este fim, com base nas especificidades dos módulos ou por necessidades técnicas com vistas ao devido atendimento das demandas mútuas no sentido de que sejam esclarecidas dúvidas, fornecidas informações e os insumos necessários para a realização das atividades que envolverem CONTRATANTE, CONTRATADA e a atual PROVEDORA dos sistemas de gestão, tendo-se sempre como MEDIADOR principal a Diretoria de TI da Prefeitura Municipal de Apucarana auxiliada pelas Comissões de Acompanhamento da Licitação e a Equipe de Gestão Contratual.
- A empresa CONTRATADA, os membros envolvidos com esta licitação, sendo a Diretoria de TI, a Equipe de Acompanhamento, a Equipe de Licitação e a Equipe de Gestão Contratual, deverão guardar sigilo absoluto sobre os dados e informações do OBJETO da prestação de serviços ou quaisquer outras informações que tenham conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.
- A CONTRATADA deverá documentar todos os pedidos de intervenção no sistema e os parâmetros de configuração, entre outros, realizados pela CONTRATANTE nas fases de implantação, incluindo-se aqueles que foram julgados tecnicamente necessários de sua parte, bem como ficará obrigada a conferir estas intervenções feitas nos módulos dos sistemas em conjunto com a CONTRATANTE antes da liberação para o efetivo uso seja em caráter provisório na implantação ou definitivo no pós-implantação.
- O prazo para implantação do sistema é de 180 (cento e oitenta) dias a contar do recebimento da ordem de início dos serviços de implantação ou documento equivalente.
- O Termo de Aceite definitivo da implantação dos sistemas será emitido pela Diretoria de TI e a Comissão de Acompanhamento em até 30 (trinta) dias após a disponibilização final do sistema para uso.

7.13.8 DOS DIAGNÓSTICOS DOS SISTEMAS

Na fase de diagnóstico de sistemas, a CONTRATADA deverá de forma conjunta com a Diretoria de TI da CONTRATANTE e a atual PROVEDORA dos sistemas, realizar levantamentos técnicos para assimilar como a CONTRATANTE utiliza as rotinas dos sistemas atuais, bem como padronizar os arquivos para importação e exportação de bases de dados legadas conforme a decisão da CONTRATANTE e no formato disponibilizado pela PROVEDORA dos sistemas atuais em consonância com os padrões atuais para este tipo de transição entre bases de sistemas conforme as melhores práticas de TI do mercado tecnológico atual. Nesta fase, ainda se faz necessário verificar as necessidades de capacitações de usuários, gestores e técnicos de TI, bem como identificar, alinhar e estabelecer as configurações de parâmetros entre os sistemas a serem efetivadas na fase seguinte.

7.13.9 DAS CONFIGURAÇÕES DE SISTEMAS

Nesta fase, a atual PROVEDORA dos sistemas, disponibilizará as configurações de seus sistemas para que a CONTRATADA mediante o uso de ferramentas e dos dados da fase de diagnóstico, possa parametrizar os sistemas contratados mediante esta licitação, que deverão ser configurados para uso de forma simultânea com os sistemas

atuais para ser possível realizar o devido acompanhamento das parametrizações, configurações e customizações conforme solicitações dos usuários, gestores e técnicos de TI com vistas a estabelecer as similaridades entre os sistemas para atender os critérios estabelecidos no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos.

7.13.10 DAS MIGRAÇÕES DE BASES DE DADOS ENTRE SISTEMAS

Após realizado o diagnóstico, efetuadas as configurações necessárias nas ferramentas e nos sistemas, a CONTRATADA realizará as migrações de bases de dados conforme solicitado pela CONTRATANTE e conforme os padrões de arquivos de exportação disponibilizados pela atual PROVEDORA dos sistemas. Dessa maneira, quaisquer ferramentas, recursos técnicos e humanos necessários para a realização desta fase deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

7.13.11 DAS HABILITAÇÕES DOS SISTEMAS

Tendo sido realizada a fase da migração de bases de dados, a CONTRATADA, juntamente com a Diretoria de TI e as Equipes de Acompanhamento (gestão de contrato e setor usuário), deverão realizar a devida conferência dos dados e informações migrados para os sistemas atuais, de maneira que possam ser liberados os módulos e habilitados para uso conforme cronograma fornecido pela Diretoria de TI.

7.13.12 DAS CAPACITAÇÕES DE USUÁRIOS, GESTORES E TÉCNICOS DE TI

Visando-se dar condições para que os servidores públicos envolvidos com os sistemas, operem as rotinas dos novos módulos instalados, a CONTRATADA deverá realizar capacitação inicial, durante a fase de implantação do sistema para usuários, gestores e técnicos de TI. Nesse caso, a empresa vencedora deverá apresentar no início das atividades, um Plano de Treinamento contendo o cronograma e conteúdo a ser ministrado nas capacitações que deve abranger a plena utilização das diversas funcionalidades das rotinas de todos os módulos de sistemas, e deverá ser direcionado conforme as atribuições de usuários, gestores e técnicos de TI, conforme a relação de treinandos fornecida pela CONTRATANTE.

O Plano de Treinamento deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

a) Nome e objetivo de cada módulo do sistema;

b) Público alvo;

c) Conteúdo programático;

d) Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, entre outros;

e) Carga horária de cada módulo de treinamento; e

f) Processo de avaliação de aprendizado.

- Os treinamentos serão realizados para usuários, gestores e técnicos de TI conforme as especificidades dos sistemas em consonâncias com as atribuições destes treinandos em todos os módulos dos sistemas, abrangendo todos os servidores que os utilizarem.
- As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível e eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos participantes/treinandos;
- Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem concluído mais de 75% (setenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

- A capacitação será realizada nas instalações da CONTRATANTE, sendo que os equipamentos e as dependências necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação serão de sua responsabilidade.
- A capacitação deverá ser realizada dentro do período de implantação, em carga horária específica. A metodologia da capacitação deve usar métodos suficientes e utilizar ferramental tecnológico a ser fornecido para atingimento dos objetivos preestabelecidos.
- Treinamentos posteriores para utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, demissões, mudanças de cargos, entre outros, quando contratados, poderão ser realizados via internet, com recursos tecnológicos de acesso à rede mundial de computadores, impressora, periféricos, espaço físico aos treinandos e demais recursos locais organizados e disponibilizados pela CONTRATANTE.
- Estas ações deverão ser consideradas como serviços técnicos adicionais, conforme descrito no instrumento convocatório.

7.13.12 DO GERENCIAMENTO, SEGURANÇA E CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SISTEMAS

O gerenciamento dos sistemas no que concerne as parametrizações, configurações, monitoramentos, customizações, entre outros, juntamente com a segurança de acessos as rotinas dos módulos de sistemas via permissões e privilégios através do cadastro de usuários e por outro lado, pela organização de cadastros gerais, como: cidades, estados, países, endereços, domicílios, localidades, lotações, órgãos, almoxarifados, centros de custos, pessoas, famílias, próprios públicos, produtos, entre outros, estarão sendo contemplados nesta solução através das diretivas do Termo de Referência, do Edital de Licitações e seus Anexos, e, obviamente, estarão sendo submetidos à (POC) Prova de Conceito, conforme exigências elencadas à seguir:

- Os módulos que compõem o sistema devem aplicar a LEGISLAÇÃO vigente (Leis, decretos, entre outros), nas esferas: federal e estadual, adequando-as sempre que for necessário;
- Quando se tratar da esfera municipal, a CONTRATADA deverá adequar todos os sistemas em consonância com a LEGISLAÇÃO vigente à época da implantação da solução, quaisquer situações de mudanças posteriores na Legislação Municipal, deverão ser alinhadas e contratadas mediante os serviços técnicos adicionais por demanda para serem adequadas pela CONTRATADA no ambiente dos sistemas da CONTRATANTE, seguindo-se os procedimentos constantes no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos;
- Ser projetado e desenvolvido para rodar em ambiente nativo web, e deve conter as seguintes características básicas:

  a) O sistema deverá operar sob o paradigma de "multiusuários", com integração total entre os módulos, garantindo-se que os usuários alimentem as informações em cadastros ÚNICOS para todas as áreas, e que sejam integráveis automaticamente;

  b) Fica vedado o uso de aplicações tradicionais desktop cliente-servidor (02 camadas) emuladas para serem executadas por meio de navegador ou por outros meios como área de trabalho remota, por questões de desempenho da aplicação, consumo de banda larga, e segurança da informação;

  c) Validações básicas de interface devem ser realizadas no lado cliente (front-end). Essas validações incluem a conferência de valores válidos (como CPF/CNPJ), campos obrigatórios preenchidos, entre outros;

d) Desenvolvido em linguagem nativa para internet em sistemas web (por exemplo: JavaScript, Java, PHP, C# ou outra similar que permita operação de navegador de Internet – browser);

e) O sistema deve ser operável via navegador web (browser) padrão, operando nos seguintes sistemas operacionais: Windows, Linux, macOS, Android, iOS e ChromeOS 08 (Chrome Book); e

f) Ser operável através dos principais navegadores de Internet – browser (padrão de mercado), nas seguintes versões: Firefox (versão 70 ou superior), Chrome (versão 70 ou superior), Microsoft Edge (versão 80 ou superior) e Safári (versão 10 ou superior).

- Por questão de usabilidade, desempenho, segurança da informação e integridade, para operação dos sistemas não poderá ser exigida a efetuação de instalação local de runtimes e plugins, exceto em casos onde houver necessidade de sistema intermediário para acesso a outros dispositivos (como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e- CNPJ) ou integração com aplicativos da estação cliente (como Microsoft Office, exibição de documentos PDF) por motivos de segurança de aplicações web e facilidade de acesso. Nesses casos, porém, não é permitida a integração por meio de aplicações que utilizem o recurso NPAPI dos navegadores, como Applets Java, por questão de segurança da informação e integridade dos sistemas;
- Utilizar na camada cliente apenas recursos padrões já amplamente difundidos, como HTML, CSS e JavaScript;
- O sistema deve permitir a consulta de sessões ativas no servidor através da aplicação, disponibilizando informações como: Data de Início da Sessão, Data da última requisição, Código e nome do usuário (quando sessão logada), Tempo total da sessão, Endereçamento IP (Internet Protocol) da Estação de Trabalho, permitir que a sessão seja finalizada pelo administrador;
- Possibilitar ao administrador local que gerencie os acessos (permitir/restringir) aos logs de auditoria do Sistema;
- O Sistema deverá fornecer múltiplos meios de auditoria (logs), sendo no mínimo:

  a) Logs de Operações realizadas que afetem dados do banco de dados (incluir, excluir, alterar entre outros); e

  b) Logs de Autenticação de usuários (toda ação de login/logout, incluindo dados adicionais). Em hipótese alguma deverá ser possível realizar-se conexão direta ao servidor de banco de dados de produção por aplicações clientes de banco de dados através da internet;
- Acesso ilimitado de usuários simultâneos, sem necessidade de aquisição de novas licenças de qualquer dos softwares utilizados pelo sistema a ser contratado, incluindo sistemas básicos como sistemas operacionais e sistema gerenciador de banco de dados do DATACENTER;
- Garantir integridade referencial entre as tabelas do banco de dados, não permitindo a exclusão de informações que tenham vínculo com outros registros ativos via sistema e pelo banco de dados;
- Ser construído com o conceito de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido), garantindo a integridade das informações do banco de dados em casos de queda energia elétrica, falhas na rede de computadores, falhas de hardware ou software. O usuário deverá ser informado, sobre a finalização com sucesso ou não das transações operacionais (inclusão, alteração e/ou exclusão de registros), antes de o sistema liberar o controle da aplicação para a realização de outras atividades, no front end (camada visual);
- Possuir recursos de segurança no SGBD para impedir que usuários não autorizados obtenham êxito em acessar a base de dados para efetuar consulta, alteração, impressão ou cópia. Não será permitido o acesso do

sistema ao SGBD através de usuário DBA (super usuário) do banco de dados, devendo existir política adequada de usuários para acesso ao SGBD como aplicação (uso em operação), atualização (exclusivo para atualização do sistema) e usuários adicionais para consulta;

- A CONTRATADA deverá fornecer o banco de dados utilizado, bem como as licenças para esta Prefeitura, mediante solicitação prévia em qualquer tempo;
- A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta informatizada para monitoramento e download de cópia dos dados, a ser realizado por Servidor Público do Quadro da CONTRATANTE com conhecimento técnico e expressamente autorizado pela Diretoria de TI;
- O sistema deverá ser dotado de recursos que garantam a segurança quanto ao acesso e uso do sistema pelos usuários, dispondo das seguintes configurações mínimas:

  a) Permitir definir se o horário de trabalho do usuário/funcionário deverá ser considerado conforme definições de jornada de trabalho atribuídas; e

  b) Permitir o controle de expiração de senhas, definindo individualmente por usuário se expira ou não a senha bem como definir o prazo de expiração em dias.
- Permitir que sejam configuradas restrições de acesso para qualquer formulário do sistema, contendo os seguintes recursos:

  a) Exigir que o usuário possa prosseguir apenas ao realizar nova autenticação, no ato da ação;

  b) Solicitar, quando for o caso, para que um gestor autorizado realize liberação em tela, para poder dar prosseguimento na ação do sistema;

  c) Definir para que o usuário seja obrigado a informar uma descrição/averbação sempre que uma determinada ação for realizada;

  d) Permitir definir determinados usuários onde as regras não se aplicam (exceção);

  e) Permitir definir regras para desativar ou ativar campos, definir valor inicial (default) para um determinado campo, verificar se um campo (ou mais) foram alterados, a fim de determinar de forma condicional esses comportamentos podendo emitir mensagens de aviso, inibir a execução de uma ação como incluir, alterar ou excluir, enviar uma mensagem de e-mail para outro usuário, de acordo com regras da entidade sem depender de customização do sistema. Exemplo: acessando-se o cadastro de pessoas pelo sistema de tributos, quando uma pessoa do cadastro for funcionário e o usuário logado não for do setor de RH, não permitir a alteração do nome nem sobrenome da pessoa.
- Manter LOG de auditoria de todas as inclusões, alterações e exclusões efetuadas nas tabelas do sistema, registrando:

  a) O tipo da operação realizada;

  b) A partir de qual atividade do sistema ela fora executada;

  c) A partir de qual estação de trabalho ela fora executada (IP da máquina local);

  d) Identificação do usuário;

  e) Tabela alterada;

  f) Operação realizada (inclusão, alteração ou exclusão); e

  g) Os dados incluídos, alterados ou excluídos.

- Na visualização dos registros de auditoria, deve-se exibir os novos dados para inclusões, novos dados e dados anteriores para alterações e dados anteriores para exclusões.

7.13.12 DO PADRÃO TECNOLÓGICO DOS SISTEMAS

Quanto ao padrão tecnológico a ser observado no conjunto de sistemas da solução para uso via navegador de internet (browser), deve-se atender aos seguintes requisitos mínimos conforme regras estabelecidas na (POC) Prova de Conceito, que serão aferidos pelas Comissões de acompanhamento da Licitação, Gestão do Contrato e a Diretoria de TI conforme estabelecido no Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos.

- O sistema deverá conter Cadastros Únicos, sob o conceito de compartilhamento de dados com os demais módulos do sistema e não integração por intermédio de outros artifícios, que podem danificar a integridade dos dados dos cadastros ao longo do tempo;
- Possuir recurso para consistência de dados de múltiplas áreas e módulos constantes da base de dados, permitindo a emissão de relatório com os apontamentos de inconsistências encontradas nas verificações, indicando a gravidade de cada uma;
- Permitir que TODAS as telas de consulta do sistema, incluindo as consultas personalizadas criadas através do gerador de consultas, disponibilizem os seguintes recursos aos usuários:

  a) Informar e adicionar filtros personalizáveis pelas chaves de acesso disponíveis ao cadastro, de maneira isolada ou combinada;

  b) Imprimir a visualização atual da consulta no formato de saída que deve ser no mínimo: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, XML, CSV e TXT;

  c) Permitir que o usuário retorne à consulta em seu estado original (default); e d) Fornecer em todo o sistema, relatórios e consultas com opção de visualização em tela, possibilitando imprimir, exportar, ou salvar minimamente para os formatos: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, XML, CSV e TXT.
- O sistema deverá dispor de Gerenciador de usuários centralizando em um único local para administração de todos os usuários, sejam funcionários e cidadãos, permitindo ainda controlar permissões de acesso, dispondo das seguintes funcionalidades mínimas para garantia da segurança do acesso ao sistema:

  a) Vincular o usuário em um ou vários centros de custos, atribuindo desta forma liberação/restrição de acesso aos dados, podendo ser por Centro de Custo, Entidade, Unidade administrativa ou Total;

  b) Permitir a Administração de Usuários por Entidade, Módulos ou Programas, ou seja, que o Administrador Geral, possa conceder/delegar ao Responsável pela Entidade, possa administrar seus usuários vinculados ao mesmo Centro de Custos;

  c) Relacionar o usuário a um ou mais perfis, utilizando perfis já pré-definidos (como Operacional e Gerencial, Consulta de Pessoas e Endereços, Manutenção de Pessoas, Processo Digital Gerencial, entre outros) ou personalizados pela administração local;

  d) Utilizar os privilégios dos perfis para acessar as rotinas e funções do sistema, como consulta, inclusão, alteração, exclusão e as demais ações disponíveis para o usuário nas telas do sistema;

  e) O administrador do sistema deverá poder definir a forma de login do usuário conforme os métodos disponíveis: CPF e Senha, e-CPF/e-CNPJ, biometria, conta Gov.br;

  f) Gerenciar restrições de acesso às funções do sistema através do uso de senhas, bloqueando por padrão o acesso após 03 (três) tentativas de acesso malsucedidas;

g) Garantir que as senhas sejam trafegadas pela rede e armazenadas de forma criptografada seja com algoritmo próprio ou hash, de forma que nunca sejam mostradas em telas de consulta, a manutenção de cadastro de usuários;

h) Permitir que seja realizada inclusão de um usuário externo ao sistema (para o cidadão), diretamente pelo cadastro único de pessoas, quando este ainda não possuir um usuário criado.

i) O sistema deverá ser acessível por meio do login único GovBR, garantindo a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais e removendo entraves à acessibilidade dos serviços públicos pela população;

j) Enviar mensagens por e-mail ao usuário assim que o mesmo for cadastrado no sistema. O sistema deverá também permitir personalizar a mensagem que será enviada;

k) Permitir que o administrador local (com os devidos privilégios) realize a troca da senha dos usuários do sistema, com definição de senha aleatória sendo a mesma enviada para o e-mail do usuário assim que alterada, desta forma não sendo possível ao administrador o contato ou a definição de senhas de usuários, garantindo maior segurança ao processo;

l) Permitir que o administrador defina se a senha do usuário está expirada, assim que o usuário a alterar em seu próximo login;

m) Permitir validar se usuário/funcionário está com contrato ativo durante o seu login, evitando assim que funcionários afastados ou em férias tenham acesso ao software interno;

n) Permitir definir as regras de composição e tratamento de senhas; e Permitir definir o interveio de tempo para expiração automática de senhas.

- Disponibilizar estrutura que permita configurar campos adicionais para determinadas rotinas, com as seguintes características:

a) Permitir que por meio de configurações simples, sem necessidade de customização, personalize a adição de novos campos;

b) Permitir criar agrupamentos de campos, para serem exibidos em conjunto em área específica nas janelas de entrada de dados já existentes no sistema, como área complementar;

c) Permitir que seja definida uma ordem de exibição dos campos adicionais;

d) Permitir definir o tipo do campo, podendo ser no mínimo; texto, numérico, data, valor, lista, hora, booleano e campo texto formatado.

e) A opção lista deverá permitir a definição de listas estáticas e/ou dinâmicas sendo carregadas, por exemplo, via SQL;

f) A opção Texto, deverá permitir selecionar um formato de entrada, podendo ser no mínimo CPF, CNPJ, CEP, Telefone e E-Mail;

g) Permitir definir um valor padrão para o campo bem como a obrigatoriedade do mesmo;

h) Permitir definir regras, como exemplo; exibir uma mensagem caso determinado valor seja informado no campo, ou então desabilitar um campo caso determinado valor seja informado em outro;

i) Permitir definir para o campo adicional, se o mesmo aceitará a entrada de arquivo digital relacionado, como uma imagem, arquivo PDF ou outro, podendo selecionar quais as extensões permitidas para entrada;

- Possuir recurso de Repositório de Certificados Digitais com as funcionalidades:

a) Permitir vincular certificados digitais do tipo A1 para a entidade, neste caso permitindo uso compartilhado do certificado, mediante concessão de privilégio de uso;

b) Permitir que o usuário crie um certificado digital, para uso em assinaturas digitais do tipo Avançada, conforme Lei 14.063/2020. Este tipo de certificado deverá ser individual e exclusivo a ser utilizado apenas pelo usuário, via sistema;

c) Realizar controle de vencimento de certificados no repositório, cientificando o usuário toda vez que ele acessar a aplicação quanto a necessidade de renovação; e

d) Registrar em log exclusivo (auditoria) toda vez que o certificado é utilizado, indicando data/hora de uso, informações sobre o procedimento realizado e qual usuário estava logado no sistema no instante do uso.

- Permitir o uso de Assinatura Digital, exclusivamente na modalidade Qualificada (conforme Lei 14.063/2020) nos seguintes procedimentos:
  - **a)** Login do Sistema;
  - **b)** No Peticionamento Eletrônico; e
  - **c)** Escrituração Fiscal (Declaração de Serviços prestados e tomados).
- Possibilitar a utilização de Assinatura Digital nas modalidades Básica, Avançada e Qualificada (conforme Lei 14.063/2020) nos seguintes processos:
  - **a)** Após a emissão de relatórios, permitindo assinar o documento emitido;
  - **b)** Pareceres do Processo Digital;
  - **c)** Recebimento/Envio de Processos por meio digital; e
  - **d)** Permitir assinatura digital de documentos diretamente pela aplicação, sem necessidade de utilizar outros sistemas ou recursos, exceto aqueles necessários para acesso ao dispositivo de leitura do certificado digital na máquina local do próprio usuário.
- Permitir o uso de Solicitações de Assinatura, onde um usuário realiza a solicitação de assinatura de um ou mais documentos, para que outro(s) usuário(s) o façam, contendo os seguintes recursos:

  a) Permitir definir se a execução das assinaturas será de forma sequencial (um após o outro) ou não (todos ao mesmo tempo);

  b) Permitir que durante a assinatura de uma solicitação o usuário possa rejeitar um documento enviado para sua assinatura; e

  c) Permitir que o usuário criador da solicitação de assinatura, possa indicar se ele deverá receber notificação final, podendo ele validar se todas as assinaturas foram realizadas em todos os documentos. A solicitação deverá se encerrar apenas após essa validação.
- O procedimento de assinatura digital deverá ser simples e prático para o usuário, contendo os seguintes recursos/facilitadores:

  a) Permitir que sejam configurados carimbos/estampas de assinatura, por usuário ou para a entidade toda, com possibilidade de configurar o conteúdo a ser colocado como "estampa" sobre o documento PDF assinado;

  b) Exibir alerta para o usuário quando o mesmo já fez assinatura digital de um documento, podendo ele optar por cancelar a nova assinatura;

c) Permitir realizar assinatura digital com certificados do repositório e/ou instalados localmente na máquina do usuário sejam nos modelos A1, ou A3;

d) Os certificados devem ser listados para o usuário antes da assinatura para que ele possa escolher.

e) O usuário deverá ver claramente quando um certificado está vencido; e

f) A ação de assinatura digital deverá ser transparente para o usuário, operada diretamente do próprio sistema, por meio de interface padronizada (comum a todo o sistema), dentro da própria aplicação web, sem que haja necessidade de trocar de aplicação para executar o procedimento.

- Controlar a emissão de relatórios, dispondo dos seguintes recursos:
  - **a)** Emitir vários relatórios ao mesmo tempo, pelo mesmo usuário;
  - **b)** Permitir que relatórios sejam colocados em execução por meio de fila de impressão e caso o usuário finalize a aplicação, mesmo assim o relatório continue em execução. Ao finalizar, devesse enviar uma notificação ao usuário de que o mesmo está concluído;
  - **c)** Controlar para que um relatório em emissão para o usuário não possa ser colocado em execução novamente até que o primeiro finalize, quando os parâmetros de emissão forem iguais, evitando- se desta forma consumos excedentes de recursos de memória, processamento e banda de internet;
  - **d)** Conter recurso que liste os relatórios em emissão e notifique o usuário quando os relatórios estiverem concluídos; e
  - **e)** Permitir que ao final da emissão seja enviado relatório por e-mail para um ou vários destinatários buscados através do cadastro único.
    - Permitir que no envio de e-mail seja definido data/hora em que o e-mail deverá ser enviado ao(s) destinatário(s);
    - Possuir opção para emitir e assinar digitalmente qualquer relatório impresso;
    - Manter uma cópia do relatório emitido, armazenada no banco de dados, identificando cada emissão por um código único que deverá ser impresso com o relatório em todas as páginas, com informações de: filtros utilizados, usuário que emitiu, data e hora de emissão e ID do relatório emitido;
    - Permitir por meio de um serviço no portal de serviços, que o relatório emitido, seja consultado e verificado, desta forma pode-se validar a autenticidade de qualquer relatório emitido;
    - Consultar relatórios emitidos, filtrando pelo ID da emissão do relatório ou por outros dados como modelo/layout, usuário que fez a emissão, data/hora da emissão, visualizando os detalhes da emissão como os parâmetros informados, bem como a opção de imprimir.
    - Possuir gerador de relatórios, com as seguintes características:

      a) Possuir um cadastro de "Formatos de Relatórios" sendo reutilizáveis por diversos relatórios e configuráveis: tamanho de página, margens do documento, cabeçalhos e rodapé, contendo: brasão, número da página, filtros utilizados, nome da entidade e configurar marca d'água através do upload de imagem;

      b) Editar relatórios atuais ou adição de novos relatórios de forma avançada, contendo recursos como formatação de campos, adição de imagens ao corpo do relatório, configuração de agrupamentos, uso de códigos de barras/QR code, entre outros;

c) A edição avançada de relatórios poderá ser realizada por ferramenta externa a aplicação, desde que não haja custo adicional a CONTRATANTE;

d) Permitir que novos layouts sejam criados/alterados para os relatórios disponíveis no sistema, podendo esses layouts novos serem criados com base em cópia de layouts já existentes, sejam eles padrões ou não;

e) Selecionar as informações a partir de metadados (estruturas de dados) conforme modelagem do sistema ou então através de instruções SQL, definindo as características dos campos como nome, tamanho e opções de filtro;

f) Disponibilizar acesso diretamente dos menus dos módulos e também na barra de acesso rápido às funções do usuário; g) Definir privilégios para os relatórios e consultas gerados a partir do gerador de relatórios e consultas; e

h) Permitir gerenciar os relatórios por versões, permitindo que uma nova versão do relatório seja criada e esta não afete o uso da aplicação pelos usuários enquanto não estiver totalmente finalizada. Permitir restaurar uma versão anterior se necessário.

- Objetivando atender a regras impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), os seguintes recursos são necessários na aplicação:

a) O sistema deverá conter mecanismo que permita a configuração e o gerenciamento de "Termos e Condições de Uso", tanto para usuários internos (funcionários) como para usuários externos (cidadãos). A entidade poderá configurar os termos conforme necessidade, individualmente por perfil de usuário e por serviço disponível no portal;

b) Possuir inventário dos tratamentos de dados pessoais realizados em processos/operações do sistema de gestão, incluindo a(s) hipótese(s) previstas em lei em que eles estão relacionados, cadastrados no próprio sistema;

c) Permitir que a entidade mapeie e cadastre outros tratamentos de dados pessoais que a mesma realiza, seja por meio digital, por meio de outros sistemas de gestão (de outras áreas) ou por meio físico;

d) Deverá dispor de área exclusiva para que o cidadão possa visualizar todos os tratamentos de dados pessoais realizados pela entidade, incluindo aqueles que não são realizados no software de gestão (transparência Ativa) e permitir que ele solicite relatório dos usos realizados (transparência Passiva);

e) Permitir emitir relatório automático dos relacionamentos do cidadão com a entidade, com base nos dados do sistema de gestão, informando quais são os vínculos que ele possui;

f) O tratamento de dados pessoais poderá exigir o consentimento do usuário, nos casos em que não forem de interesse público. Nessa situação, sempre que o tratamento for realizado, deve-se verificar se há consentimento realizado e ativo do titular;

g) Permitir definir quem é o controlador local e indicar seus dados de acesso/contato em área exclusiva no portal da transparência;

h) Permitir definir quem são o(s) encarregado(s) de tratamento de dados pessoais indicados pelo controlador e disponibilizar seus dados de acesso/contato em área exclusiva no portal da transparência; e

i) No primeiro acesso do usuário a aplicação, seja usuário funcionário (interno) ou cidadão (portal), deve-se solicitar que o mesmo visualize as políticas de uso do sistema incluindo política de tratamento de

cookies e realize o aceite deles, devendo o histórico desta ação ficar registrado para posterior consulta e auditoria.

7.13.13 DAS INTEGRAÇÕES ENTRE AS BASES DE DADOS DE SISTEMAS

- Deve integrar as informações entre os módulos da solução;
- O sistema deve possuir integração com o Diretório Nacional de Endereços (DNE) dos Correios. A base de endereçamento deve ser atualizada mensalmente e um serviço de consulta de endereços deve ser disponibilizado e integrado a aplicação, desta forma quando configurado para integrar com o DNE, toda vez que um endereço é informado no sistema o mesmo deve ser validado conforme o DNE e inconformidades alertadas ao usuário podendo ajustar o endereço;
- As tabelas de cidade, estado e país, incluindo seus relacionamentos devem ser disponibilizadas pela ferramenta de gestão e atualizadas periodicamente de maneira automática sem que haja necessidade de manutenção desses dados pelos usuários, salvo quando o endereço for estrangeiro;
- Possuir rotina de consulta de cidades, onde deve ser disponibilizada pesquisa através das seguintes chaves de acesso: Nome da Cidade, Nome do Estado, Sigla do Estado, CEP, Código DNE, Código Receita Federal, Código IBGE;
- O sistema deverá dispor de recurso de Repositório de Certificados Digitais, que garanta segurança permitindo vincular certificados digitais do tipo A1, de propriedade do usuário, neste caso permitindo uso exclusivo dele para assinaturas digitais, ou seja, apenas quando ele estiver logado no sistema;
- Deverá fornecer layout para o desenvolvimento de API (aplicativo de integração de sistemas), visando-se extrair dados via exportação das bases de dados da CONTRATADA que serão importadas para as bases de dados de outros sistemas de terceiros, mediante solicitação desta; e
- Desenvolver API (aplicativo de integração de sistemas) próprio para receber a exportação de bases de dados extraídas de outros sistemas de terceiros quando os layouts estiverem disponíveis, a partir de solicitação da CONTRATANTE para importação em suas bases de dados.

7.14 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, ao passo que vão sendo prestados, pela fiscalização técnica, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta.

7.14.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no termo de referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.14.2 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias, após a verificação da qualidade do serviço e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

7.14.2.1 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.14.2.2 O recebimento provisório ou definitivo do serviço não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

Garantia, manutenção e assistência técnica

7.15 A contratada deverá disponibilizar suporte técnico remoto em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda-

feira a sexta-feira com tempo de resposta máximo de 2 horas úteis;

7.16 A contratada deverá realizar manutenção corretiva, preventiva e evolutiva incluída na contratação do sistema;

7.17 A contratada deverá disponibilizar canal exclusivo para abertura de chamados, com registro em sistema;

7.18 A contratada deverá realizar atualizações automáticas da plataforma sem interrupção dos serviços;

7.19 A contratada deverá dar suporte técnico e garantia durante todo o período de vigência do contrato, de forma presencial ou remota, por telefone, Whatsapp ou e-mail, canais que deverão ser indicados pela fornecedora no momento da contratação.

7.20 No que couber, deverão ser observados os dispositivos do Memorial Técnico.

7.20.1 De forma residual, o prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Alguns serviços têm tempo de garantia mínimo previstos em legislação específica.

Cláusula Oitava: Das Responsabilidades

Obrigações da Contratada

8.1 Arcar com os ônus trabalhistas, impostos, encargos sociais, incluindo, despesas referentes a transporte aéreo, traslados, hospedagens, alimentação e pagamento de diárias, dentre outros afins, no atendimento à execução dos serviços descritos neste termo, durante toda a vigência contratual;

8.2 Executar a configuração, migração de informações e demais atividades necessárias à implantação dos módulos dos sistemas contratados, solicitados e autorizados formalmente pela CONTRATANTE, por meio de ordem de início de serviço, no prazo máximo declarado no contrato;

8.3 Efetuar as manutenções legais nos sistemas de gestão para adaptação às alterações legais das esferas federal e estadual, para a municipal, deverá atualizar até a fase de implantação dos sistemas, a posteriori, deverão ser tratadas fora do contrato vigente;

8.4 Estes serviços técnicos abrangerão funcionalidades de toda a solução, durante toda a vigência do contrato, devendo-se executar as atualizações que se fizerem necessárias para o seu perfeito funcionamento e enquadramento das mudanças nas legislações, segundo o que está previsto no instrumento convocatório;

8.5 Efetuar a manutenção corretiva do sistema, corrigindo eventuais falhas, independentemente de serem observadas ou não pelos usuários;

8.6 Prestar o serviço de suporte técnico conforme disposições do Termo de Referência, no Edital de Licitações e seus Anexos;

8.7 Executar as customizações do sistema, conforme viabilidade técnica e solicitações da CONTRATANTE, mediante orçamento prévio aprovado e conforme o nível de serviços conforme as exigências do instrumento convocatório;

8.8 Abster-se de subcontratar o objeto da presente licitação;

8.9 Cadastrar-se e manter-se em situação regular junto ao SICAF ou possuir todas as condições de habilitações durante toda a vigência do contrato;

8.10 Designar, formalmente, um representante, no ato da assinatura do contrato, com poderes para operacionalizar a avença, assumindo o gerenciamento de todas as atividades inerentes ao seu fiel cumprimento;

8.11 Acatar as recomendações da fiscalização do CONTRATANTE, facilitando a ampla ação desta, com pronto atendimento aos pedidos de esclarecimento porventura solicitado;

8.12 Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade verificada na execução do objeto e prestar os esclarecimentos necessários;

8.13 Conforme o Art. 262 do Decreto Municipal 936/2023, quando verificado pela empresa contratada que os valores para prestação dos serviços não condizerem com a realidade dos preços praticados pelo mercado, a mesma poderá solicitar o restabelecimento do equilíbrio econômico financeiro, por meio de documentos que comprovem os prejuízos, como por exemplo, notas fiscais de compra atualizadas, que deverão ser protocolados em dias úteis.

8.14 Da contratante

8.14.1 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no termo contratual, incluindo-se os serviços adicionais, acréscimos e apostilamentos;

8.14.2 Prestar as informações, esclarecimentos e fornecer os dados e arquivos necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados, de forma completa e legível ou utilizável;

8.14.3 Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, documentar e notificar formalmente à CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;

8.14.4 Documentar todos os pedidos de intervenção nos sistemas e os parâmetros de configuração desde a implantação até as demais ações no decorrer do contrato, bem como conferir todas as intervenções feitas no sistema pela CONTRATADA antes de liberação para o uso, de modo a evitar possíveis erros ou equívocos, uma vez que a CONTRATANTE é a proprietária do banco de dados e responsável por todos os parâmetros, dados e informações repassadas aos técnicos da CONTRATADA para realização de seus serviços;

8.14.5 Responsabilizar-se por erros em cálculos, folhas, relatórios, boletos e cobranças ou outros equívocos de processamento, provenientes de dados, parâmetros e informações repassadas, informadas, lançadas ou carregadas no sistema;

8.14.6 Emitir Termo de Recebimento Definitivo para cada módulo de sistema com instalação finalizada conforme o Cronograma de Implantação dentro um prazo máximo de 30 (trinta) dias

8.14.7 Fica previamente esclarecido que os serviços previstos no contrato, não incluem reparos de problemas causados por:

a) Acidentes, desastres naturais, incêndios ou inundações, negligência, mau uso, imperícia, atos de guerra, motins, greves e outros acontecimentos que possam causar danos nos programas, bem como, transporte inadequado de equipamentos; e

b) Outras situações, condições ou fatos alheios a competência da CONTRATADA, previamente analisados por ambas as partes e classificados dessa maneira.

8.14.8 Em havendo qualquer divergência com relação ao contrato resultante desta licitação, ou na execução dos serviços, caberá a CONTRATANTE notificar extrajudicialmente a CONTRATADA, a qual terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para se manifestar.

8.14.9 Os prazos estabelecidos obedecem ao que dispõe ao Código de Processo Civil com relação ao início e término de sua contagem, bem como só vencem e iniciam em dias de expediente da Prefeitura Municipal.

Cláusula Nona: Modelo de Gestão do Contrato

9.1 A vigência contratual será de 60 (sessenta) meses contado da data de 23 de abril de 2026 e poderá ser prorrogado, até o limite de 10 (dez) anos, nos termos previsto nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021, sendo que cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2 A fiscalização contratual seguirá o contido no Decreto Municipal nº 223/2023.

9.3 São indicados para fiscalização:

Gestor: Servidor Lincoln Sergio Sorpilli, Superintendente de Tecnologia da Informação, portador do CPF nº 018.059.559-85.

Fiscal Administrativo: Servidor Osmar Aparecido Caniato, Operador de Computador, portador do CPF nº 616.978.509-87.

Fiscal Técnico: Servidor Jonathan dos Santos de Morais, Técnico de Informática, portador do CPF nº 067.897.519-12.

Fiscais Setoriais (Câmara Municipal):

José Marcelo Souza da Silva, CPF nº 626.228.709-49.

Jessica Fernanda Dubas, CPF nº 083.704.229-18.

Ivan Lúcio Garcia, CPF nº 722.025.729-53.

Fiscais Setoriais (Prefeitura e Autarquias):

Secretaria de Fazenda: Luís Carlos Fukumoto, CPF nº 606.756.839-04.

Idepplan – Instituto de Desenvolvimento Pesquisa e Planejamento: Ana Julia Lourenço da Silva, CPF nº 080.043.089-10.

Aserfa – Autarquia dos Serviços Funerários: Jonilda Franciele dos Santos Barbosa, CPF nº 082.103.059-05.

Saúde/A.M.S – Autarquia Municipal de Saúde: Welington Costa Tozo, CPF nº 077.877.309-43.

SEDESHU/Educação – Autarquia Municipal de Educação: Pablo Costa e Silva, CPF nº 097.024.599-82.

Secretaria de Assistência Social: Renan Gonçalves dos Santos Torres, CPF nº 096.113.949-85.

Secretaria de Meio Ambiente: Luciane Barreto Popadiuk, CPF nº 027.370.529-63.

Secretaria de Agricultura: André Gonçalves Dias, CPF nº 062.703.069-65.

Cláusula Décima: Das Penalidades

10. De acordo com o art. 289 do Decreto Municipal 936/2023, os contratados que descumprirem total ou parcialmente as normas administrativas ficarão sujeitos às penalidades descritas no Artigo 156º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, quais sejam:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

10.1 Na aplicação das penalidades devem ser consideradas as circunstâncias previstas no §1º do artigo 156, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, assim como no §2º do Art. 289 do Decreto Municipal 936/2023.

Cláusula Décima Primeira: Cláusulas Gerais

11.1 Os contratados devem observar o mais alto padrão de ética durante todo o processo de contratação e de

execução do objeto contratual.

11.2 Para os propósitos da cláusula anterior, definem-se as seguintes práticas:

a) "**Prática corrupta**": Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução da ata/contrato;

b) "**Prática fraudulenta**": A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução da ata/contrato;

c) "**Prática colusivas**": Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não competitivos;

d) "**Prática coercitiva**": Causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução da ata/contrato;

e)"**Prática obstrutiva**": Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista na cláusula do **Contrato**, atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito da Prefeitura do Município de Apucarana.

Cláusula Décima Segunda: Do Foro

12.1 As partes elegem o Foro da Comarca de Apucarana para dirimir toda e qualquer questão pertinente ao presente negócio, renunciando a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

Município de Apucarana, 23 de abril de 2026.

RODOLFO MOTA DA SILVA:05351996944
Assinado de forma digital por RODOLFO MOTA DA SILVA:05351996944
Dados: 2026.05.08 08:58:37 -03'00'

Município de Apucarana
Rodolfo Mota

Documento assinado digitalmente
gov.br
LINCOLN SERGIO SORPILLI
Data: 06/05/2026 09:28:28-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Gestor do Contrato
Lincoln Sergio Sorpilli

Documento assinado digitalmente
gov.br
JONATHAN DOS SANTOS DE MORAIS
Data: 06/05/2026 09:41:34-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Fiscal Técnico
Jonathan dos Santos de Morais

Documento assinado digitalmente
gov.br
OSMAR APARECIDO CANIATO
Data: 06/05/2026 09:37:52-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Fiscal Administrativo
Osmar Aparecido Caniato

Documento assinado digitalmente
gov.br
ROBSON DE SOUZA CRUZ
Data: 06/05/2026 11:08:31-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Secretario de Gestão Pública
Robson de Souza Cruz

ALDO LUIZ MEES:29286751915
Assinado de forma digital por ALDO LUIZ MEES:29286751915
Dados: 2026.05.05 18:17:38 -03'00'

IPM Sistemas LTDA
Aldo Luiz Mees

Anexo I

Detalhamento dos valores da implantação por módulo.

Em atenção ao que dispõe os artigos 3º e 7º da Lei nº. 12.527/11 (Lei da Transparência), a tabela demonstra o detalhamento dos valores de implantação por módulo, cujos valores já estão inclusos na proposta, conforme segue:

AUTARQUIA DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS DE APUCARANA	
Avaliação de Desempenho	R$ 1.020.00
Estágio Probatório	R$ 1.020,00
Segurança e Medicina do Trabalho	R$ 1.785,00
Autoatendimento	R$ 2.805,00
AUTARQUIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE APUCARANA	
Avaliação de Desempenho	R$ 1.020,00
Estágio Probatório	R$ 1.020,00
Autoatendimento	R$ 2.380,00
AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA	
Autoatendimento	R$ 1.800,00
Avaliação de Desempenho	R$ 1.100,00
Estágio Probatório	R$ 1.200,00
ACS Mobile Offline	R$ 1.300,00
Agendamentos	R$ 566,00
AIH	R$ 1.100,00
Ambulatório	R$ 1.900,00
APAC	R$ 1.594,00
Cadastros Nacionais	R$ 2.333,00
CAPS	R$ 1.246,00
Ecografia	R$ 2.633,00
E-SUS AB	R$ 2.423,00
Farmácia	R$ 2.400,00
Faturamento	R$ 2.104,00
Imunizações	R$ 1.849,00
Laboratório	R$ 829,00
Mobile	R$ 1.135,00
Prontuário Médico	R$ 3.379,00
Prontuário Odontológico	R$ 2.525,00
RAAS	R$ 574,00
Conselho Tutelar	R$ 1.135,00
Radiodiagnóstico	R$ 1.084,00
Regulação	R$ 829,00
TFD	R$ 1.148,00
Transporte	R$ 574,00
UPA	R$ 1.606,00
Samu	R$ 2.295,00
Hospital	R$ 2.104,00

Vigilância Sanitária	R$ 3.534,00
ZOONOSES	R$ 1.135,00
Epidemiológica	R$ 211,00
Saúde do Trabalhador	R$ 779,00
IDEPPLAN	
Autoatendimento	R$ 2.000,00
Avaliação de Desempenho	R$ 1.148,00
Estágio Probatório	R$ 1.148,00
PREFEITURA DE Apucarana	
Gestão e Controle de Custos	R$ 3.000,00
Obras e Posturas	R$ 4.000,00
Avaliação de Desempenho	R$ 2.100,00
Estágio Probatório	R$ 2.100,00
Assistente Virtual	R$ 15.000,000
Gestão da Assistência Social	R$ 3.000,00
MÓDULO PARA CÂMARA MUNICIPAL	
App	R$ 1.630,00
Website	R$ 2.500,00
Procuradoria	R$ 3.000,00
Memorando	R$ 3.200,00
Gestão Eletrônica de Documentos	R$ 3.000,00
MÓDULO NÃO PREVISTOS NA TABELA INICIAL	
Nota Fiscal Premiada	R$ 2.000,00
Módulo Previdenciário	R$ 500,00
Recrutamento e Seleção	R$ 500,00
Treinamento e Desenvolvimento	R$ 500,00
Compras e Fiscalização de Contratos	R$ 1.000,00
Aplicativo de Controle e Fiscalização de Contratos	R$ 1.000,00
Gestão Ambiental	R$ 1.000,00
Agricultura	R$ 1.000,00
Habitação	R$ 500,00
Praça de Atendimento	R$ 1.000,00
Educação	R$ 3.000,00
Indicadores – Power BI	R$ 1.500,00

Anexo II

Valores detalhados por módulos:

AUTARQUIA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS DE APUCARANA - ASERFA						
Módulo	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Gestão de Cemitérios	Meses	60	-	R$ 900,02	R$ 10.800,24	R$ 54.001,20
Dívida Ativa	Meses	60	-	R$ 450,00	R$ 5.400,00	R$ 27.000,00
Gestão de Arrecadação	Meses	60	-	R$ 550,00	R$ 6.600,00	R$ 33.000,00
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 860,00	R$ 10.320,00	R$ 51.600,00
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 180,00	R$ 2.160,00	R$ 10.800,00
Prestação de Contas	Meses	60	-	R$ 190,00	R$ 2.280,00	R$ 11.400,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 340,00	R$ 4.080,00	R$ 20.400,00
Avaliação de Desempenho	Meses	60	-	R$ 260,00	R$ 3.120,00	R$ 15.600,00
Estágio Probatório	Meses	60	-	R$ 360,00	R$ 4.320,00	R$ 21.600,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 740,00	R$ 8.880,00	R$ 44.400,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 600,00	R$ 7.200,00	R$ 36.000,00
Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 155,00	R$ 1.860,00	R$ 9.300,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 156,00	R$ 1.872,00	R$ 9.360,00
Compras e Licitações	Meses	60	-	R$ 650,00	R$ 7.800,00	R$ 39.000,00
Frota	Meses	60	-	R$ 480,00	R$ 5.760,00	R$ 28.800,00
Patrimônio	Meses	60	-	R$ 540,00	R$ 6.480,00	R$ 32.400,00
Cadastros Únicos	Meses	60	-	R$ 110,00	R$ 1.320,00	R$ 6.600,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 470,00	R$ 5.640,00	R$ 28.200,00
AUTARQUIA MUNICIPAL DA EDUCAÇÃO DE APUCARANA						
Módulo	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 550,00	R$ 6.600,00	R$ 33.000,00
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 170,00	R$ 2.040,00	R$ 10.200,00
Prestação de Contas	Meses	60	-	R$ 110,00	R$ 1.320,00	R$ 6.600,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 210,00	R$ 2.520,00	R$ 12.600,00
Avaliação de Desempenho	Meses	60	-	R$ 250,00	R$ 3.000,00	R$ 15.000,00
Estágio Probatório	Meses	60	-	R$ 200,00	R$ 2.400,00	R$ 12.000,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 400,00	R$ 4.800,00	R$ 24.000,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 520,00	R$ 6.240,00	R$ 31.200,00
Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 100,00	R$ 1.200,00	R$ 6.000,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 115,00	R$ 1.380,00	R$ 6.900,00
Compras e Licitações	Meses	60	-	R$ 430,00	R$ 5.160,00	R$ 25.800,00
Frota	Meses	60	-	R$ 205,00	R$ 2.460,00	R$ 12.300,00
Patrimônio	Meses	60	-	R$ 250,00	R$ 3.000,00	R$ 15.000,00
Cadastros Únicos	Meses	60	-	R$ 115,00	R$ 1.380,00	R$ 6.900,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 330,00	R$ 3.960,00	R$ 19.800,00
AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA						

Módulo	UND	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	Valor Total 12 Meses	Valor Total 60 Meses
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 602,00	R$ 7.224,00	R$ 36.120,00
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 200,00	R$ 2.400,00	R$ 12.000,00
Prestação de Contas	Meses	60	-	R$ 153,00	R$ 1.836,00	R$ 9.180,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 399,00	R$ 4.788,00	R$ 23.940,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 286,00	R$ 3.432,00	R$ 17.160,00
Avaliação de Desempenho	Meses	60	-	R$ 161,00	R$ 1.932,00	R$ 9.660,00
Estágio Probatório	Meses	60	-	R$ 230,00	R$ 2.760,00	R$ 13.800,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 774,00	R$ 9.288,00	R$ 46.440,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 700,00	R$ 8.400,00	R$ 42.000,00
Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 387,00	R$ 4.644,00	R$ 23.220,00
ACS Mobile Offline	Meses	60	-	R$ 1.310,00	R$ 15.720,00	R$ 78.600,00
Agendamentos	Meses	60	-	R$ 377,00	R$ 4.524,00	R$ 22.620,00
AIH	Meses	60	-	R$ 937,00	R$ 11.244,00	R$ 56.220,00
Ambulatório	Meses	60	-	R$ 1.760,00	R$ 21.120,00	R$ 105.600,00
APAC	Meses	60	-	R$ 1.063,00	R$ 12.756,00	R$ 63.780,00
Cadastros Nacionais	Meses	60	-	R$ 1.536,00	R$ 18.432,00	R$ 92.160,00
CAPS	Meses	60	-	R$ 830,00	R$ 9.960,00	R$ 49.800,00
Ecografia	Meses	60	-	R$ 1.755,00	R$ 21.060,00	R$ 105.300,00
E-SUS AB	Meses	60	-	R$ 1.595,00	R$ 19.140,00	R$ 95.700,00
Farmácia	Meses	60	-	R$ 1.570,00	R$ 18.840,00	R$ 94.200,00
Faturamento	Meses	60	-	R$ 1.403,00	R$ 16.836,00	R$ 84.180,00
Imunizações	Meses	60	-	R$ 1.233,00	R$ 14.796,00	R$ 73.980,00
Laboratório	Meses	60	-	R$ 553,00	R$ 6.636,00	R$ 33.180,00
Mobile	Meses	60	-	R$ 757,00	R$ 9.084,00	R$ 45.420,00
Prontuário Médico	Meses	60	-	R$ 2.253,00	R$ 27.036,00	R$ 135.180,00
Prontuário Odontológico	Meses	60	-	R$ 1.683,00	R$ 20.196,00	R$ 100.980,00
RAAS	Meses	60	-	R$ 383,00	R$ 4.596,00	R$ 22.980,00
Conselho Tutelar	Meses	60	-	R$ 757,00	R$ 9.084,00	R$ 45.420,00
Radiodiagnóstico	Meses	60	-	R$ 723,00	R$ 8.676,00	R$ 43.380,00
Regulação	Meses	60	-	R$ 553,00	R$ 6.636,00	R$ 33.180,00
TFD	Meses	60	-	R$ 765,00	R$ 9.180,00	R$ 45.900,00
Transporte	Meses	60	-	R$ 383,00	R$ 4.596,00	R$ 22.980,00
UPA	Meses	60	-	R$ 1.070,00	R$ 12.840,00	R$ 64.200,00
Samu	Meses	60	-	R$ 1.530,00	R$ 18.360,00	R$ 91.800,00
Hospitalar	Meses	60	-	R$ 1.403,00	R$ 16.836,00	R$ 84.180,00
Vigilância Sanitária	Meses	60	-	R$ 2.306,00	R$ 27.672,00	R$ 138.360,00
ZOONOSES	Meses	60	-	R$ 757,00	R$ 9.084,00	R$ 45.420,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 140,00	R$ 1.680,00	R$ 8.400,00
Compras e Licitações	Meses	60	-	R$ 519,00	R$ 6.228,00	R$ 31.140,00
Frota	Meses	60	-	R$ 734,00	R$ 8.808,00	R$ 44.040,00
Patrimônio	Meses	60	-	R$ 302,00	R$ 3.624,00	R$ 18.120,00
Cadastros Únicos	Meses	60	-	R$ 298,00	R$ 3.576,00	R$ 17.880,00
Epidemiológica	Meses	60	-	R$ 1.706,00	R$ 20.472,00	R$ 102.360,00

Saúde do Trabalhador	Meses	60	-	R$ 985,00	R$ 11.820,00	R$ 59.100,00
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO, PESQUISA E PLANEJAMENTO DE APUCARANA - IDEPPLAN						
Módulo	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 587,00	R$ 7.044,00	R$ 35.220,00
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 143,00	R$ 1.716,00	R$ 8.580,00
Prestação de Contas	Meses	60	-	R$ 111,00	R$ 1.332,00	R$ 6.660,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 569,00	R$ 6.828,00	R$ 34.140,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 259,00	R$ 3.108,00	R$ 15.540,00
Avaliação de Desempenho	Meses	60	-	R$ 286,00	R$ 3.432,00	R$ 17.160,00
Estágio Probatório	Meses	60	-	R$ 190,00	R$ 2.280,00	R$ 11.400,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 365,00	R$ 4.380,00	R$ 21.900,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 708,00	R$ 8.496,00	R$ 42.480,00
Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 149,00	R$ 1.788,00	R$ 8.940,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 122,00	R$ 1.464,00	R$ 7.320,00
Compras e Licitações	Meses	60	-	R$ 434,00	R$ 5.208,00	R$ 26.040,00
Frota	Meses	60	-	R$ 174,00	R$ 2.088,00	R$ 10.440,00
Patrimônio	Meses	60	-	R$ 228,00	R$ 2.736,00	R$ 13.680,00
Cadastros Únicos	Meses	60	-	R$ 102,00	R$ 1.224,00	R$ 6.120,00
PREFEITURA DE APUCARANA						
Módulo	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Gestão de Cemitérios	Meses	60	-	R$ 2.500,00	R$ 30.000,00	R$ 150.000,00
Contribuição de Melhoria	Meses	60	-	R$ 213,00	R$ 2.556,00	R$ 12.780,00
Dívida Ativa	Meses	60	-	R$ 4.500,00	R$ 54.000,00	R$ 270.000,00
Gestão de Arrecadação	Meses	60	-	R$ 4.500,00	R$ 54.000,00	R$ 270.000,00
IPTU e Taxas	Meses	60	-	R$ 6.500,00	R$ 78.000,00	R$ 390.000,00
ISSQN e Taxas	Meses	60	-	R$ 1.800,00	R$ 21.600,00	R$ 108.000,00
ITBI e Taxas	Meses	60	-	R$ 3.200,00	R$ 38.400,00	R$ 192.000,00
Receitas Diversas	Meses	60	-	R$ 415,00	R$ 4.980,00	R$ 24.900,00
Controle Interno	Meses	60	-	R$ 1.560,00	R$ 18.720,00	R$ 93.600,00
Gestão e Controle de Custos	Meses	60	-	R$ 1.988,00	R$ 23.856,00	R$ 119.280,00
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 9.000,00	R$ 108.000,00	R$ 540.000,00
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 5.100,00	R$ 61.200,00	R$ 306.000,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 929,00	R$ 11.148,00	R$ 55.740,00
Compras e Licitações	Meses	60	-	R$ 9.200,00	R$ 110.400,00	R$ 552.000,00
Frota	Meses	60	-	R$ 2.047,00	R$ 24.564,00	R$ 122.820,00
Patrimônio	Meses	60	-	R$ 2.265,00	R$ 27.180,00	R$ 135.900,00
Prestação de Contas	Meses	60	-	R$ 383,00	R$ 4.596,00	R$ 22.980,00
Escrita Fiscal	Meses	60	-	R$ 2.983,00	R$ 35.796,00	R$ 178.980,00
Fiscalização Fazendária	Meses	60	-	R$ 5.879,00	R$ 70.548,00	R$ 352.740,00
ISSQN Bancos	Meses	60	-	R$ 298,00	R$ 3.576,00	R$ 17.880,00
Nota Fiscal Eletrônica	Meses	60	-	R$ 12.100,00	R$ 145.200,00	R$ 726.000,00
Simples Nacional	Meses	60	-	R$ 1.350,00	R$ 16.200,00	R$ 81.000,00
APP	Meses	60	-	R$ 2.019,00	R$ 24.228,00	R$ 121.140,00

e-Comunica	Meses	60	-	R$ 3.500,00	R$ 42.000,00	R$ 210.000,00
Gestão Eletrônica de Documentos	Meses	60	-	R$ 2.200,00	R$ 26.400,00	R$ 132.000,00
Gestão de Serviços Públicos	Meses	60	-	R$ 1.163,00	R$ 13.956,00	R$ 69.780,00
Portal do Cidadão	Meses	60	-	R$ 196,00	R$ 2.352,00	R$ 11.760,00
Protocolo e Processo Digital	Meses	60	-	R$ 1.800,00	R$ 21.600,00	R$ 108.000,00
Obras e Posturas	Meses	60	-	R$ 1.140,00	R$ 13.680,00	R$ 68.400,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 1.700,00	R$ 20.400,00	R$ 102.000,00
Ouvidoria	Meses	60	-	R$ 665,00	R$ 7.980,00	R$ 39.900,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 1.500,00	R$ 18.000,00	R$ 90.000,00
Website	Meses	60	-	R$ 1.100,00	R$ 13.200,00	R$ 66.000,00
Diário Oficial	Meses	60	-	R$ 2.100,00	R$ 25.200,00	R$ 126.000,00
Legislação	Meses	60	-	R$ 900,00	R$ 10.800,00	R$ 54.000,00
Procuradoria	Meses	60	-	R$ 2.347,00	R$ 28.164,00	R$ 140.820,00
Avaliação de Desempenho	Meses	60	-	R$ 298,00	R$ 3.576,00	R$ 17.880,00
Estágio Probatório	Meses	60	-	R$ 1.087,00	R$ 13.044,00	R$ 65.220,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 7.081,00	R$ 84.972,00	R$ 424.860,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 3.574,00	R$ 42.888,00	R$ 214.440,00
Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 1.113,00	R$ 13.356,00	R$ 66.780,00
Gestão Eletrônica de Documentos	Meses	60	-	R$ 2.741,00	R$ 32.892,00	R$ 164.460,00
Gestão da Malha Fina	Meses	60	-	R$ 3.064,00	R$ 36.768,00	R$ 183.840,00
Gestão de Abertura de Empresa (REDESIM)	Meses	60	-	R$ 4.900,00	R$ 58.800,00	R$ 294.000,00
Cadastros Únicos	Meses	60	-	R$ 383,00	R$ 4.596,00	R$ 22.980,00
Assistente Virtual	Meses	60	-	R$ 4.800,00	R$ 57.600,00	R$ 288.000,00
Data Center	Meses	60	-	R$ 13.158,65	R$ 157.903,80	R$ 789.519,00
Gestão da Assistência Social	Meses	60	-	R$ 5.424,00	R$ 65.088,00	R$ 325.440,00
06 (Seis) Técnicos Residentes	Meses	60	-	R$ 49.100,00	R$ 589.200,00	R$ 2.946.000,00
MÓDULOS QUE NÃO ESTAVAM PREVISTOS NA TABELA MAS CONTÉM DESCRITIVO						
Nota Fiscal Premiada	Meses	60	-	R$ 500,00	R$ 6.000,00	R$ 30.000,00
Módulo Previdenciário	Meses	60	-	R$ 450,00	R$ 5.400,00	R$ 27.000,00
Recrutamento e Seleção	Meses	60	-	R$ 200,00	R$ 2.400,00	R$ 12.000,00
Treinamento e Desenvolvimento	Meses	60	-	R$ 300,00	R$ 3.600,00	R$ 18.000,00
Compras e Fiscalização de Contratos	Meses	60	-	R$ 1.200,00	R$ 14.400,00	R$ 72.000,00
Aplicativo de Controle e Fiscalização de Contratos	Meses	60	-	R$ 900,00	R$ 10.800,00	R$ 54.000,00
Gestão Ambiental	Meses	60	-	R$ 1.600,00	R$ 19.200,00	R$ 96.000,00
Agricultura	Meses	60	-	R$ 1.200,00	R$ 14.400,00	R$ 72.000,00
Habitação	Meses	60	-	R$ 1.500,00	R$ 18.000,00	R$ 90.000,00
Praça de Atendimento	Meses	60	-	R$ 1.500,00	R$ 18.000,00	R$ 90.000,00
Educação	Meses	60	-	R$ 5.000,00	R$ 60.000,00	R$ 300.000,00
Indicadores - Power BI	Meses	60	-	R$ 2.000,00	R$ 24.000,00	R$ 120.000,00
DESCRIÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS ADICIONAIS REFERENTES ÀS DEMANDAS VARIÁVEIS	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**

Atendimento técnico local	horas	350	R$ 130,00	R$ 758,33	R$ 9.100,00	R$ 45.500,00
Atendimento técnico pela Internet	horas	350	R$ 90,00	R$ 525,00	R$ 6.300,00	R$ 31.500,00
Customizações	horas	350	R$ 170,00	R$ 991,67	R$ 11.900,00	R$ 59.500,00
Configurações	horas	350	R$ 150,00	R$ 875,00	R$ 10.500,00	R$ 52.500,00
Personalizações de relatórios	horas	350	R$ 110,00	R$ 641,67	R$ 7.700,00	R$ 38.500,00
Serviços Adicionais (Consultorias Complexas): Lançamento Anual de IPTU, Intervenções em banco de dados originárias de solicitações da CONTRATANTE, Desenvolvimento de API para Integrações entre Sistemas a pedido da Contratante, Acompanhamentos em todos os sistemas da Rede-SIM, Campanhas de Arrecadação, Cobrança, Campanhas Premiadas, Virada Anual do Processo Digital, Configuração de Convênios Bancários, Configuração de Carnês com Carteira Registrada, Configuração de Parcelamentos de Dívida Ativa, Fórmulas de Cálculos de Tributos, Cálculos de Folhas de Pagamentos e Décimo Terceiro, Provisões de Férias, Licença Prêmio, Contabilização da Receita, Configurações de Integração entre os Módulos Patrimônio e Contabilidade e os Módulos de Almoxarifado e Contabilidade, Configuração de rotinas para LOA, LDO e PPA, Configuração e Criação de Serviços para Autoatendimento, Criação de Consultas específicas via SQL no banco de dados, entre outros de interesse da CONTRATANTE	horas	350	R$ 125,00	R$ 729,17	R$ 8.750,00	R$ 43.750,00
Mapeamento de Processos	horas	350	R$ 140,00	R$ 816,67	R$ 9.800,00	R$ 49.000,00
Capacitação de Usuários	horas	350	R$ 140,00	R$ 816,67	R$ 9.800,00	R$ 49.000,00
MÓDULOS PARA A CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA						
Módulos	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Planejamento e Orçamento	Meses	60	-	R$ 575,00	R$ 6.900,00	R$ 34.500,00
Gestão Contábil e Financeira	Meses	60	-	R$ 1.194,00	R$ 14.328,00	R$ 71.640,00
Controle Interno	Meses	60	-	R$ 484,00	R$ 5.808,00	R$ 29.040,00
Ponto Eletrônico	Meses	60	-	R$ 479,00	R$ 5.748,00	R$ 28.740,00

Segurança e Medicina do Trabalho	Meses	60	-	R$ 212,00	R$ 2.544,00	R$ 12.720,00
Folha de Pagamento	Meses	60	-	R$ 1.007,00	R$ 12.084,00	R$ 60.420,00
Almoxarifado	Meses	60	-	R$ 264,00	R$ 3.168,00	R$ 15.840,00
Compras, Licitações e Contratos	Meses	60	-	R$ 839,00	R$ 10.068,00	R$ 50.340,00
Frotas	Meses	60	-	R$ 547,00	R$ 6.564,00	R$ 32.820,00
Patrimonio	Meses	60	-	R$ 739,00	R$ 8.868,00	R$ 44.340,00
App	Meses	60	-	R$ 757,00	R$ 9.084,00	R$ 45.420,00
Autoatendimento	Meses	60	-	R$ 568,00	R$ 6.816,00	R$ 34.080,00
Portal da Transparência	Meses	60	-	R$ 439,00	R$ 5.268,00	R$ 26.340,00
Website	Meses	60	-	R$ 417,00	R$ 5.004,00	R$ 25.020,00
Procuradoria	Meses	60	-	R$ 553,00	R$ 6.636,00	R$ 33.180,00
Memorando	Meses	60	-	R$ 689,00	R$ 8.268,00	R$ 41.340,00
Gestão Eletrônica de Documentos	Meses	60	-	R$ 646,00	R$ 7.752,00	R$ 38.760,00
Protocolo e Processo Digital	Meses	60	-	R$ 462,00	R$ 5.544,00	R$ 27.720,00
Data Center	Meses	60	-	R$ 1.013,00	R$ 12.156,00	R$ 60.780,00
DESCRIÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS ADICIONAIS REFERENTES ÀS DEMANDAS VARIÁVEIS	**UND**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**Valor Total 12 Meses**	**Valor Total 60 Meses**
Atendimento técnico local	horas	350	R$ 130,00	R$ 758,33	R$ 9.100,00	R$ 45.500,00
Atendimento técnico pela Internet	horas	350	R$ 90,00	R$ 525,00	R$ 6.300,00	R$ 31.500,00
Customizações	horas	350	R$ 170,00	R$ 991,67	R$ 11.900,00	R$ 59.500,00
Configurações	horas	350	R$ 150,00	R$ 875,00	R$ 10.500,00	R$ 52.500,00
Personalizações de relatórios	horas	350	R$ 110,00	R$ 641,67	R$ 7.700,00	R$ 38.500,00
Serviços Adicionais (Consultorias Complexas): Lançamento Anual de IPTU, Intervenções em banco de dados originárias de solicitações da CONTRATANTE, Desenvolvimento de API para Integrações entre Sistemas a pedido da Contratante, Acompanhamentos em todos os sistemas da Rede-SIM, Campanhas de Arrecadação, Cobrança, Campanhas Premiadas, Virada Anual do Processo Digital, Configuração de Convênios Bancários, Configuração de Carnês com Carteira Registrada, Configuração de Parcelamentos de Dívida Ativa, Fórmulas de Cálculos de Tributos, Cálculos de Folhas de Pagamentos e Décimo Terceiro, Provisões	horas	350	R$ 125,00	R$ 729,17	R$ 8.750,00	R$ 43.750,00

de Férias, Licença Prêmio, Contabilização da Receita, Configurações de Integração entre os Módulos Patrimônio e Contabilidade e os Módulos de Almoxarifado e Contabilidade, Configuração de rotinas para LOA, LDO e PPA, Configuração e Criação de Serviços para Autoatendimento, Criação de Consultas específicas via SQL no banco de dados, entre outros de interesse da CONTRATANTE						
Mapeamento de Processos	horas	350	R$ 140,00	R$ 816,67	R$ 9.800,00	R$ 49.000,00
Capacitação de Usuários	horas	350	R$ 140,00	R$ 816,67	R$ 9.800,00	R$ 49.000,00

OBSERVAÇÃO: As horas técnicas serão cobradas SOB DEMANDA e não de forma “mensal”.