



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

Pág 1 / 16

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO Nº 93/2024

TIPO: Pregão

OBJETO:	CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO PÚBLICA DE PLATAFORMA WEB, BASEADO EM NUVEM, COM PROVISÃO DE DATACENTER, INCLUINDO MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, LEGAL E EVOLUTIVA, HOSPEDAGEM DA SOLUÇÃO EM DATA CENTER, CONFORME SOLICITAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.
----------------	---

1 - LOTE ÚNICO				
Item	Qtd	Unid	Produto	Vlr ref unit. em R\$
1	12	MENSAL	PROVIMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E ARRECADAÇÃO, GESTÃO FISCAL, GESTÃO DE RH, GESTÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, GESTÃO DA SAÚDE E EDUCAÇÃO QUE DEVERÃO ESTAR DESENVOLVIDOS EM AMBIENTE WEB, MANUTENÇÃO LEGAL E CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO.	R\$67.696,92
2	1	GLOBAL	IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, PARAMETRIZAÇÃO E TREINAMENTO.	R\$48.492,29
3	200	HORA	RESERVA TÉCNICA DE SUPORTE HORA TÉCNICA PARA SOFTWARE.	R\$155,00
4	300	HORA	RESERVA TÉCNICA DE CUSTOMIZAÇÃO DE SOFTWARE.	R\$262,35
				R\$ 970.560,33

PRazo e Local de Execução/Entrega	- DETALHAMENTO DO OBJETO - <u>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.</u> CUMPRE ESCLARECER QUE AS HORAS ESPECIFICADAS NESTA TABELA 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. - A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA HELENA UTILIZARÁ INTEGRALMENTE TODOS OS MÓDULOS DE PROGRAMAS REQUISITADOS CONFORME TABELA ABAIXO RELACIONADA: ÓRGÃO - MUNICÍPIO DE SANTA HELENA – PARANÁ PROGRAMAS NECESSÁRIOS ➤ PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO ➤ GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA ➤ GESTÃO DE CONTROLE INTERNO ➤ FOLHA DE PAGAMENTO ➤ SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO ➤ ESTÁGIO PROBATÓRIO ➤ AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ➤ RECRUTAMENTO E SELEÇÃO ➤ TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO ➤ PONTO ELETRÔNICO ➤ GESTÃO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS ➤ GESTÃO DE PATRIMÔNIO
--	--



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 2 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

- GESTÃO DE ALMOXARIFADO
- GESTÃO DE FROTA E COMBUSTÍVEIS
- GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO FAZENDÁRIA
- GESTÃO DE ESCRITA FISCAL ELETRÔNICA
- GESTÃO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS
- GESTÃO DE ARRECADAÇÃO
- GESTÃO DE IPTU E TAXAS
- GESTÃO DE ITBI E TAXAS
- GESTÃO DE CONTRIBUIÇÃO DE MELHORIAS
- GESTÃO DE ISS E TAXAS
- GESTÃO DE RECEITAS DIVERSAS
- GESTÃO DE DÍVIDA ATIVA
- GESTÃO DE OBRAS E POSTURAS
- DOMICÍLIO ELETRÔNICO
- GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- PORTAL DE TRANSPARÊNCIA
- PORTAL DE AUTOATENDIMENTO
- PORTAL INSTITUCIONAL (WEBSITE)
- OUVIDORIA
- APP (APLICATIVO MOBILE DE AUTOATENDIMENTO)
- DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO MUNICIPAL
- COMUNICAÇÃO DIGITAL
- PROTOCOLO E PROCESSO DIGITAL
- GESTÃO DE LEGISLAÇÃO
- GESTÃO DE PROCURADORIA
- CADASTROS NACIONAIS DE SAÚDE
- AGENDAMENTOS
- FATURAMENTO DOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE
- AMBULATÓRIO
- FARMÁCIA
- PRONTUÁRIO MÉDICO
- PRONTUÁRIO ODONTOLÓGICO
- CONTROLE DE TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO (TFD)
- LABORATÓRIO
- GERENCIAMENTO DE AÇÕES PROGRAMÁTICAS
- AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH)
- AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE ALTA COMPLEXIDADE (APAC)
- CONTROLE DE VACINAS/IMUNOBIOLOGICOS (IMUNIZAÇÕES)
- TRANSPORTE DE PACIENTES
- AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE OFF-LINE
- UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (ÛPA)
- REGULAÇÃO DE SOLICITAÇÃO DE EXAMES
- VIGILÂNCIA EM SAÚDE (EPIDEMIOLÓGICA, SANITÁRIA E ZOONOSSES)
- HOSPITALAR
- ASSISTÊNCIA SOCIAL
- EDUCAÇÃO

- A **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA HELENA** UTILIZARÁ O MÓDULO 1 E OS PROGRAMAS REQUISITADOS CONFORME TABELA ABAIXO RELACIONADA:

ÓRGÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA HELENA

PROGRAMAS NECESSÁRIOS

- PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO
- GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA
- FOLHA DE PAGAMENTO
- SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
- PONTO ELETRÔNICO
- GESTÃO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS
- GESTÃO DE PATRIMÔNIO
- GESTÃO DE ALMOXARIFADO
- GESTÃO DE FROTA E COMBUSTÍVEIS
- PROTOCOLO E PROCESSO DIGITAL



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 3 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

➤ PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

- MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- A EXECUÇÃO DO OBJETO SEGUIRÁ A SEGUINTE DINÂMICA:

PROGRAMAÇÃO DOS SERVIÇOS

- A IMPLEMENTAÇÃO E ATIVAÇÃO DE TODOS OS MÓDULOS DEVERÁ SER CONCLUÍDA **EM ATÉ 180 (CENTO E OITENTA) DIAS**, SEGUINDO AS DEFINIÇÕES DE PRIORIDADE DE GESTÃO E ATENDIMENTO A OBRIGAÇÕES LEGAIS DA CONTRATANTE, CONFORME TABELA ABAIXO:

PROGRAMAS IMPLANTADOS

PRIMEIRA ETAPA - IMPLANTAÇÃO EM ATÉ 30 DIAS

- PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO
- GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA
- FOLHA DE PAGAMENTO
- SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
- ESTÁGIO PROBATÓRIO
- AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
- PONTO ELETRÔNICO
- RECRUTAMENTO E SELEÇÃO
- TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO
- GESTÃO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS
- GESTÃO DE PATRIMÔNIO
- GESTÃO DE ALMOXARIFADO
- GESTÃO DE FROTA E COMBUSTÍVEIS
- GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO FAZENDÁRIA
- GESTÃO DE ESCRITA FISCAL ELETRÔNICA
- GESTÃO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS
- GESTÃO DE ARRECADAÇÃO
- GESTÃO DE IPTU E TAXAS
- GESTÃO DE ITBI E TAXAS
- GESTÃO DE ISS E TAXAS
- GESTÃO DE RECEITAS DIVERSAS
- GESTÃO DE DÍVIDA ATIVA
- GESTÃO DE CONTRIBUIÇÃO DE MELHORIAS
- PORTAL DE TRANSPARÊNCIA
- PORTAL DE AUTOATENDIMENTO
- PORTAL INSTITUCIONAL (WEBSITE)
- OUVIDORIA
- DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO MUNICIPAL
- PROTOCOLO E PROCESSO DIGITAL
- GESTÃO DE PROCURADORIA
- CADASTROS NACIONAIS DE SAÚDE
- AGENDAMENTOS
- FATURAMENTO DOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE
- AMBULATÓRIO
- FARMÁCIA
- PRONTUÁRIO MÉDICO
- PRONTUÁRIO ODONTOLÓGICO
- CONTROLE DE VACINAS/IMUNOBLOLOGICOS (IMUNIZAÇÕES)
- TRANSPORTE DE PACIENTES
- AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE OFF-LINE
- UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA)
- REGULAÇÃO DE SOLICITAÇÃO DE EXAMES
- VIGILÂNCIA EM SAÚDE (EPIDEMIOLÓGICA, SANITÁRIA E ZOONOSSES)
- ASSISTÊNCIA SOCIAL
- EDUCAÇÃO

SEGUNDA ETAPA - IMPLANTAÇÃO EM ATÉ 60 DIAS

- GESTÃO DE CONTROLE INTERNO
- GESTÃO DE OBRAS E POSTURAS
- DOMICÍLIO ELETRÔNICO
- GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- APP (APLICATIVO MOBILE DE AUTOATENDIMENTO)
- COMUNICAÇÃO DIGITAL
- GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 4 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

➤ GESTÃO DE LEGISLAÇÃO

- A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ DISCUTIR PREVIAMENTE PROJETO DE MIGRAÇÃO/IMPLANTAÇÃO/TREINAMENTO DE HARDWARE/SOFTWARE/LOTE/MÓDULOS COM DETALHAMENTOS DE NO MÍNIMO: CRONOGRAMA DE ATIVIDADES, IMPACTOS A SEREM GERADOS, DEFINIÇÕES DE CRITICIDADES, PLANO DE AÇÕES, PLANOS DE CONTINGÊNCIA, E OUTRAS;

- AO FINAL DO PROCESSO DE DISCUSSÃO, A CONTRATADA DEVERÁ PROTOCOLAR FISICAMENTE OS PROJETOS EM SEPARADO COM DETALHAMENTOS POR LOTE/MÓDULO:

- MIGRAÇÃO;
- IMPLANTAÇÃO;
- TREINAMENTO;

- O MUNICÍPIO DE SANTA HELENA PODERÁ SOLICITAR COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES/DETALHAMENTO DE ATIVIDADES A QUALQUER MOMENTO E FASE DE IMPLANTAÇÃO;

- A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ APRESENTAR PROJETO DE IMPLANTAÇÃO A SER AUTORIZADO PELA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, DIRETOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO. O PROJETO DEVE CONTEMPLAR: ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO DE CONFIGURAÇÕES A SEREM REALIZADAS, EXECUÇÕES DE TESTES DE VALIDAÇÃO.

- A CONTRATADA SERÁ RESPONSÁVEL PELO PLANEJAMENTO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE TODOS OS LOTES/MÓDULOS DESCRITOS NO EDITAL;

- A CONTRATADA DEVERÁ EMITIR RELATÓRIO SEMANAL SOBRE OS PROCESSOS DE MIGRAÇÃO, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATRAVÉS DE CRONOGRAMA DE ATIVIDADES SOBRE CADA MÓDULO. TAL DOCUMENTO DEVERÁ SER AVALIADO PELO SETOR RESPONSÁVEL PELA UTILIZAÇÃO.

- CASO HOUVER NECESSIDADE DE AJUSTES NO CRONOGRAMA DE ATIVIDADES, A SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DEVERÁ SER NOTIFICADA IMEDIATAMENTE PELA CONTRATANTE, SOB PENA DE NÃO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.

- DA MIGRAÇÃO DOS DADOS EXISTENTES

- DEVERÁ COMPREENDER A CONCLUSÃO DA ALIMENTAÇÃO DAS BASES DE DADOS E TABELAS PARA PERMITIR A UTILIZAÇÃO PLENA DE CADA UM DOS MÓDULOS APLICATIVOS. O TRABALHO OPERACIONAL DE LEVANTAMENTO DOS DADOS CADASTRAIS QUE FOR NECESSÁRIO A IMPLANTAÇÃO EFETIVA DO SISTEMA É DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE, COM O SUPORTE DA EMPRESA PROVEDORA DO SISTEMA.

- CONSIDERA-SE NECESSÁRIA A MIGRAÇÃO EFETIVA DOS SEGUINTE DADOS, DE ACORDO COM O MÓDULO CONTRATADO:

- INFORMAÇÕES PERTINENTES AO EXERCÍCIO CORRENTE ÁREAS CONTÁBIL, ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA;
- INFORMAÇÕES PERTINENTES ACERCA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS NÃO EXTINTOS;
- INFORMAÇÕES HISTÓRICAS ACERCA DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS;
- INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DA ÁREA DE ARRECADAÇÃO E DÍVIDA ATIVA, NO QUE TANGE A ADMINISTRAÇÃO DO EXECUTIVO FISCAL MUNICIPAL.

- A MIGRAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE, ATÉ A DATA DE EXECUÇÃO DESTA FASE SÃO DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA FORNECEDORA DOS SOFTWARES, CABENDO A CONTRATANTE A DISPONIBILIZAÇÃO DOS BACKUPS EM FORMATO LEGÍVEL DAS ATUAIS BASES DE DADOS, E A POSTERIOR CONFERÊNCIA DOS DADOS.

- DA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS

- A IMPLANTAÇÃO COMPREENDE EM REALIZAR A INSTALAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, ADAPTAÇÃO, AJUSTES DA SOLUÇÃO NO SERVIDOR E EM TODOS OS COMPUTADORES QUE A CONTRATANTE DETERMINAR. A CONFIGURAÇÃO VISA À CARGA DE TODOS OS PARÂMETROS INERENTES AOS PROCESSOS EM USO PELA CONTRATANTE E QUE ATENDAM A LEGISLAÇÃO ESTADUAL E FEDERAL, FICANDO FACULTADO ÀS PROPONENTES INTERESSADAS REALIZAR VISITAS TÉCNICAS OU PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS VISANDO A FORMATAÇÃO DE SUA PROPOSTA.

- NA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DISCRIMINADOS NO CONTEÚDO DO OBJETO, DEVERÃO SER CUMPRIDAS, QUANDO COUBER, AS SEGUINTE ETAPAS:

- ENTREGA, INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS SISTEMAS LICITADOS;
- ADEQUAÇÃO DE RELATÓRIOS, TELAS, LAYOUTS E LOGOTIPOS;
- ESTRUTURAÇÃO DE ACESSO E HABILITAÇÕES DOS USUÁRIOS E REVISÃO DE PERMISSÕES;
- ADEQUAÇÃO DAS FÓRMULAS DE CÁLCULO PARA ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS ADOTADOS PELA CONTRATANTE;
- AJUSTE DE CÁLCULO, QUANDO MAIS DE UMA FÓRMULA DE CÁLCULO É APLICÁVEL



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 5 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

SIMULTANEAMENTE, QUANDO FOR O CASO;

- HOMOLOGAÇÃO FINAL PELOS SETORES ENVOJIDOS.

- A PREFEITURA DISPONIBILIZARÁ TÉCNICOS DE INFORMÁTICA PARA DIRIMIR DÚVIDAS, ACOMPANHAR E FISCALIZAR A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DECIDIR AS QUESTÕES TÉCNICAS SUBMETIDAS PELA EMPRESA CONTRATADA, REGISTRANDO EM RELATÓRIO AS DEFICIÊNCIAS VERIFICADAS, ENCAMINHANDO NOTIFICAÇÕES À EMPRESA CONTRATADA PARA IMEDIATA CORREÇÃO DAS IRREGULARIDADES APONTADAS.

- A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ RESPONSABILIZAR-SE INTEGRALMENTE POR SUA EQUIPE TÉCNICA, PRIMANDO PELA QUALIDADE, DESEMPENHO, EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE, VISANDO A CONSECUÇÃO DOS TRABALHOS DURANTE TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO DENTRO DOS PRAZOS ESTIPULADOS, SOB PENA DE SER CONSIDERADO INFRAÇÃO PASSÍVEL DE APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NESTE EDITAL.

- A EMPRESA CONTRATADA RESPONDERÁ PELAS PERDAS, REPRODUÇÕES INDEVIDAS E/OU ADULTERAÇÕES QUE PORVENTURA VENHAM A OCORRER NAS INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE, QUANDO ESTAS ESTIVEREM SOB SUA RESPONSABILIDADE.

- A EMPRESA CONTRATADA E OS MEMBROS DA EQUIPE GUARDARÃO SIGILO ABSOLUTO SOBRE OS DADOS E INFORMAÇÕES DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU QUAISQUER OUTRAS INFORMAÇÕES A QUE VENHAM TER CONHECIMENTO EM DECORRÊNCIA DA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PREVISTAS NO CONTRATO, RESPONDENDO CONTRATUAL E LEGALMENTE PELA INOBSERVÂNCIA DESTA ALÍNEA. INCLUSIVE APÓS O TÉRMINO DO CONTRATO.

- TODO O SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO PODERÁ SER REALIZADO POR MEIO DE INTERNET, ADOTANDO-SE AS TÉCNICAS E FERRAMENTAS DISPONÍVEIS.

- DO TREINAMENTO DE USUÁRIOS

- A EMPRESA CONTRATADA (CASO NÃO SE TRATE DE PROGRAMAS JÁ INSTALADOS NA PREFEITURA) DEVERÁ APRESENTAR O PLANO DE TREINAMENTO AO DIRETOR ADMINISTRATIVO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E AOS TÉCNICOS EM INFORMÁTICA, PARA AVALIAÇÃO E APROVAÇÃO, QUE DEVERÁ SER REALIZADO DENTRO DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO, COMPREENDENDO O USO DAS FUNÇÕES DO SISTEMA PERTENCENTE A SUA ÁREA DE RESPONSABILIDADE, CONHECIMENTO SOBRE AS PARAMETRIZAÇÕES A SEREM USADAS, USO DAS ROTINAS DE SEGURANÇA, DE BACK-UP E RESTORES, ROTINAS DE SIMULAÇÃO E DE PROCESSAMENTO.

- CASO A EMPRESA CONTRATADA ATUALMENTE PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TENHA INTERESSE EM PARTICIPAR DO CERTAME, ELA DEVERÁ INFORMAR VALORES PARA TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS PARA COMPOR A PROPOSTA DO GLOBAL DOS SERVIÇOS, E CASO SE SAGRE VENCEDORA, SERÁ ELABORADO TERMO ADITIVO DE SUPRESSÃO PARA OS MÓDULOS QUE JÁ ESTÃO IMPLANTADOS NO MUNICÍPIO.

- O PLANO DE TREINAMENTO DEVE CONTER OS SEGUINTE REQUISITOS MÍNIMOS:

A) NOME E OBJETIVO DE CADA MÓDULO DE TREINAMENTO;

B) PÚBLICO-ALVO;

C) CARGA HORÁRIA DE CADA MÓDULO DO TREINAMENTO;

- DURANTE O PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO, A CONTRATADA PROMOVERÁ A CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUE TENHAM CONDIÇÕES E CONHECIMENTOS MÍNIMOS PARA OPERAR NOVOS PROGRAMAS/MÓDULOS A SEREM IMPLANTADOS.

- A CAPACITAÇÃO, EM CARGA HORÁRIA E COM MÉTODOS SUFICIENTES, MINIMAMENTE SATISFATÓRIOS PARA USO DO SISTEMA, SERÁ REALIZADA POR MEIO DA INTERNET.

- DEVE SER CONSIDERADO PARA FINS DE ORÇAMENTO E PROPOSTA, UM QUANTITATIVO MÍNIMO DE 80% DOS APROXIMADAMENTE 175 (CENTO E SETENTA E CINCO) SERVIDORES DAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS A SEREM CAPACITADOS, DE ACORDO COM O MÓDULO/SETOR DE LOTAÇÃO, SENDO QUE A CONTRATANTE FORNECERÁ APÓS A CONTRATAÇÃO A LISTA DE SERVIDORES A SEREM CAPACITADOS EM CADA ÁREA/MÓDULO DE PROGRAMAS.

- DEVE SER PREVISTO A REALIZAÇÃO DE TREINAMENTO PARA O NÍVEL TÉCNICO, DE PELO MENOS UMA TURMA DE SERVIDORES, COMPREENDENDO: CAPACITAÇÃO PARA SUPORTE AOS USUÁRIOS, ASPECTOS RELACIONADOS A CONFIGURAÇÕES, MONITORAÇÃO DE USO E PERMISSÕES DE ACESSO, PERMITINDO QUE A EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA POSSA PROPICIAR O PRIMEIRO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS, OU PROVIDENCIAR A ABERTURA DE CHAMADO PARA SUPORTE PELA PROPONENTE.

- DEVERÁ SER FORNECIDO CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO AOS SERVIDORES QUE TIVEREM CONCLUÍDO MAIS DE 75% (SETENTA E CINCO POR CENTO) DAS ATIVIDADES DE CADA CURSO.

- O TREINAMENTO VIA WEB SERÁ CONSIDERADO PRESTADO APENAS QUANDO FOR



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 6 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

EFETIVAMENTE CONCLUÍDO, EXCLUINDO QUALQUER SITUAÇÃO RELACIONADA A PROBLEMAS COM O PROVEDOR DE INTERNET, REDE LOCAL, FORNECIMENTO DE ENERGIA, DESÍDIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS OU OUTROS FATORES CORRELATOS DE RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE. EM CASOS DE INTERRUPÇÕES NÃO IMPUTÁVEIS À CONTRATANTE, O SERVIÇO PODERÁ SER REFEITO, E NOVO FATURAMENTO OCORRERÁ SOMENTE QUANDO A REPROVAÇÃO DO TREINAMENTO NÃO FOR ATRIBUÍVEL À CONTRATADA.

- O TREINAMENTO PARA O NÍVEL TÉCNICO COMPREENDE: NOÇÃO BÁSICA DE ESTRUTURA DE ARQUIVOS, BANCOS DE DADOS, ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS, TABELAS, DEVERÁ SER REALIZADO DENTRO DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO E PERMITIR QUE A EQUIPE TÉCNICA DA PREFEITURA POSSA EFETUAR CHECKLIST DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DA ABERTURA DE CHAMADO PARA SUPORTE DA CONTRATADA.

- QUANDO SOLICITADO PELA CONTRATANTE, A CONTRATADA DEVERÁ PROVIDENCIAR ALTERAÇÕES NO PROGRAMA DE TREINAMENTO, INCLUINDO RECURSOS, INSTRUTORES, CONTEÚDO ETC.

- A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ DISPONIBILIZAR O MATERIAL DIDÁTICO UTILIZADO NO TREINAMENTO PARA OS SERVIDORES PÚBLICOS POR TEMPO INDETERMINADO, EM FORMATO DIGITAL E ACESSÍVEL POR MEIO DE UMA PLATAFORMA ONLINE. O MATERIAL DIDÁTICO DEVERÁ CONTER O CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DE CADA MÓDULO. A EMPRESA CONTRATADA DEVERÁ GARANTIR A ATUALIZAÇÃO DO MATERIAL DIDÁTICO SEMPRE QUE HOUVER ALTERAÇÕES NOS PROGRAMAS OU NOS PROCESSOS DA PREFEITURA.

- DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

- TODO O SISTEMA DE INFORMAÇÕES E PROGRAMAS SERÁ MANTIDO EM DATACENTER PERTENCENTE A EMPRESA PROPONENTE OU DE TERCEIROS.

- DEVERÁ A CONTRATADA FORNECER FERRAMENTA INFORMATIZADA PARA REALIZAÇÃO DA CÓPIA DOS DADOS, POR SERVIDOR TÉCNICO DO MUNICÍPIO DE SANTA HELENA.

- TODOS OS RECURSOS DE INFRAESTRUTURA, BEM COMO SERVIDORES DE BANCO DE DADOS, SERVIDORES DE APLICATIVOS E SERVIDORES DE FIREWALL, DEVERÃO SER DIMENSIONADOS PARA ATENDIMENTO SATISFATÓRIO DA DEMANDA OBJETO DESTES EDITAL, COM PROGRAMAS BÁSICOS E DEMAIS RECURSOS NECESSÁRIOS AO PROVIMENTO, INSTALADO, CONFIGURADO E EM CONDIÇÕES DE USO, SOB PENA DE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.

- DEVERÁ IMPLANTAR, MANTER E GERENCIAR BACKUP DOS DADOS E SISTEMAS FORNECIDOS À CONTRATANTE, UTILIZANDO DAS MELHORES PRÁTICAS NA GESTÃO DE BACKUP EM SISTEMAS OPERACIONAIS, GARANTINDO CONTINUIDADE, INTEGRIDADE, CRIPTOGRAFIA E SEGURANÇA DOS BACKUPS GERADOS.

- ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES:

- DEVEM SER RESPEITADAS AS JANELAS DE ATUALIZAÇÃO ACORDADAS COM A GESTÃO DE TI DO MUNICÍPIO, TANTO PARA OS AMBIENTES DE PRODUÇÃO QUANTO PARA OS DE HOMOLOGAÇÃO E DE TESTES.

- O PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DE QUALQUER SOFTWARE, MÓDULO, SISTEMA OPERACIONAL ENTRE OUTROS NECESSÁRIOS AO FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DEVE SER COMUNICADO FORMALMENTE À CONTRATANTE PELO MENOS 7 DIAS ÚTEIS ANTES DA DATA PREVISTA DE ATUALIZAÇÃO.

- CASO SEJAM DETECTADOS PROBLEMAS EM PRODUÇÃO QUE INVIABILIZAM O SERVIÇO OU PARTE DELE, DE ALTA CRITICIDADE, A ATUALIZAÇÃO DEVERÁ SER REVERTIDA IMEDIATAMENTE.

- A CONTRATADA DEVE INFORMAR À CONTRATANTE TODOS OS DETALHES REFERENTES AO PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO, TAIS COMO QUAIS SOFTWARES SERÃO ATUALIZADOS, AS VERSÕES DESTES SOFTWARES, CONFIGURAÇÕES, TEMPO DE INDISPONIBILIDADE, SOLICITAÇÕES ATENDIDAS COM A ATUALIZAÇÃO OU NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS, ATUALIZAÇÃO DE TABELAS DE PARÂMETROS OU OUTRAS CONFIGURAÇÕES, GARANTINDO TAMBÉM A CONTINUIDADE DA INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS EM USO, NECESSÁRIAS PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA PÓS-ATUALIZAÇÃO;

- TODA E QUALQUER ATUALIZAÇÃO, DEVE SER REALIZADA FORA DOS HORÁRIOS COMERCIAIS E EM FINAIS DE SEMANA, CONFORME PREVIAMENTE ACORDADO COM A GESTÃO DE TI, E SEM QUALQUER TIPO DE ÔNUS PARA O MUNICÍPIO. NO ENTANTO, TODAS AS CONFIGURAÇÕES NECESSÁRIAS PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DEVEM SER INFORMADAS DENTRO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CONTRATANTE, SEGUINDO O PRAZO MÍNIMO ESTIPULADO NAS CLÁUSULAS ANTERIORES.

- A CONTRATADA SE RESPONSABILIZA POR ADEQUAR O SISTEMA AOS PRINCIPAIS



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 7 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

NAVEGADORES DO MERCADO (SAFARI, EDGE, CHROME, MOZILIA) NAS VERSÕES CORRENTEMENTE SUPTORADAS PELOS FABRICANTES.

- A CONTRATADA SE RESPONSABILIZA EM DISPONIBILIZAR E INSTALAR TODAS AS ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE DO OBJETO CONTRATADO, PELO PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO, TÃO LOGO SEJA DISPONIBILIZADA A ATUALIZAÇÃO AO CONSUMIDOR FINAL, E DEVIDAMENTE ACORDADO COM A CONTRATANTE, RESPEITANDO OS CRITÉRIOS ELENCADOS NESTE TERMO QUANTO AS JANELAS DE ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO.

- O CONJUNTO DE SOFTWARES QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO (SISTEMA OPERACIONAL, BANCO DE DADOS, SERVIDOR DE APLICAÇÃO ETC.) DEVEM ESTAR TODOS EM SUAS VERSÕES MAIS ATUAIS OU, NO MÍNIMO, EM UMA VERSÃO AINDA SUPTORADA PELO FABRICANTE/DESENVOLVEDOR;

- O PROCEDIMENTO DE ATUALIZAÇÃO DEVERÁ SER AUTOMATIZADO SEM NECESSIDADE DE INTERFERÊNCIA DO USUÁRIO, EXECUTADO, CONTROLADO E AUDITADO PELA PRÓPRIA CONTRATANTE, GARANTINDO QUE O SISTEMA ESTEJA DISPONÍVEL IMEDIATAMENTE APÓS OS PROCEDIMENTOS DE ATUALIZAÇÃO.

- AS ATUALIZAÇÕES, ASSIM QUE EXECUTADAS DEVERÃO SURTIR EFEITO IMEDIATO EM TODAS AS ESTAÇÕES DE TRABALHO DA CONTRATANTE. EXCETUA-SE AQUI ARQUIVOS DA CAMADA FRONT-END EM CACHE NO NAVEGADOR, QUE PODERÃO SER ATUALIZADOS COM REGRAS ESPECÍFICAS.

- DO PROVIMENTO DE DATACENTER

- POR SE TRATAR DE SISTEMAS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA CONTRATADA, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 9.609 DE 19 DE FEVEREIRO DE 1999, ESTAS DEVERÃO DISPONIBILIZAR O DATA CENTER PARA ALOCAÇÃO DOS SISTEMAS OBJETO DESTA LICITAÇÃO, COM CAPACIDADE DE PROCESSAMENTO, COMO: LINKS, SERVIDORES, NOBREAKS, FONTES ALTERNATIVAS DE ENERGIA (GRUPO GERADOR), SOFTWARES DE VIRTUALIZAÇÃO, SEGURANÇA, SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO; COMPATÍVEIS COM AS NECESSIDADES DO SISTEMA OFERTADO E O VOLUME DE OPERAÇÕES DA CONTRATANTE;

- A ESTRUTURA DE DATA CENTER PODERÁ SER PRÓPRIA OU TERCEIRIZADA, DESDE JÁ FICANDO EXPRESSAMENTE AUTORIZADA A TERCEIRIZAÇÃO DESSE ITEM DO OBJETO. NESSE CASO, OS ACERTOS E AVENÇAS A RESPEITO DA LOCAÇÃO TERCEIRIZADA SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE E DEVERÃO SER SUPTORADOS PELAS CONTRATADA, SEM ENVOLVIMENTO DA CONTRATANTE NOS TERMOS COMERCIAIS ESTABELECIDOS ENTRE OS ENVOLVIDOS, DESDE QUE ATENDAM AO OBJETO E FINALIDADE PÚBLICA;

- EM RAZÃO DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL DE DIREITOS AUTORAIS SOBRE SOFTWARE, OS SISTEMAS/PROGRAMAS CONTRATADOS NÃO PODERÃO SER CEDIDOS OU SUBLOCADOS, SEM PRÉVIA ANUÊNCIA DA CONTRATADA, BEM COMO NÃO PODERÃO SER HOSPEDADOS EM DATA-CENTER DE TERCEIROS ALHEIOS AO CONHECIMENTO DESTA; 9.1.7.4. DO TERMO DE REFERÊNCIA QUANTO AO DATA CENTER, A CONTRATADA FICA RESPONSÁVEL POR MANTER OS SISTEMAS BÁSICOS (SISTEMA OPERACIONAL, SERVIDOR DE APLICAÇÃO, SERVIDOR DE BANCO DE DADOS, SEGURANÇA, BACKUP) EM CONSTANTE ATUALIZAÇÃO, ESPECIALMENTE QUANDO FALHAS DE SEGURANÇA FOREM REPORTADAS PELOS FABRICANTES (QUANDO LICENCIADOS) OU COMUNIDADE (QUANDO SOFTWARE LIVRE);

- A PROPONENTE DEVERÁ PREVER AS NECESSIDADES DE CAPACIDADE DE PROCESSAMENTO, TRÁFEGO DE DADOS, ARMAZENAMENTO E ESTABILIDADE RELACIONADOS AO PROVIMENTO DE DATA-CENTER PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DA CONTRATANTE E DE ACORDO COM O DESEMPENHO DO SISTEMA OFERTADO. A PREVISÃO E O ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES PARA FUNCIONAMENTO INICIAL PLENO DO SISTEMA COTADO SÃO DE RESPONSABILIDADE DA PROPONENTE DE ACORDO COM AS QUESTÕES TÉCNICAS PARTICULARES DE SEU PRÓPRIO SISTEMA;

- PARA GARANTIR SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE O AMBIENTE COMPUTACIONAL OFERECIDO DEVERÁ, NO MÍNIMO CONTER RECURSOS SUFICIENTES AO PROCESSAMENTO E AO ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES A SEREM CONTROLADAS COM O SISTEMA DE GESTÃO OFERTADO, DENTRE ELES:

- LINKS DE INTERNET REDUNDANTES;
- FONTES DE ENERGIA REDUNDANTES, NO MÍNIMO UMA DE CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA E OUTRA DE GRUPO(S) DE GERADOR(ES);
- HARDWARES REDUNDANTES;
- TECNOLOGIA DE VIRTUALIZAÇÃO;
- ADMINISTRAÇÃO 24 X 7 (VINTE E QUATRO HORAS, SETE DIAS POR SEMANA).

- A CONTRATADA DEVERÁ EFETUAR OS EVENTUAIS UPGRADES EM SEUS HARDWARES



PARA GARANTIR O BOM FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS, MANTENDO ESTABILIDADE E CONFIABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS;

- A CONTRATADA DEVERÁ POSSUIR CAPACIDADE DE ESCALABILIDADE E ELASTICIDADE EM SEU DATACENTER OU DATACENTER DE TERCEIROS, EM CASO DE INFRAESTRUTURA LOCADA, A FIM DE CONSEGUIR ATENDER PICOS DE DEMANDA POR PARTE DA CONTRATADA.

- ALÉM DA ESCALABILIDADE, FAZ-SE NECESSÁRIO QUE HAJA EXTREMA AGILIDADE NA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS COMPUTACIONAIS ADICIONAIS DE MODO QUE EVENTUAIS AUMENTOS DE DEMANDA NÃO GEREM NENHUM TIPO DE INDISPONIBILIDADE / LENTIDÃO / PROBLEMAS DIVERSOS A CONTRATANTE.

- DESSE MODO, A CONTRATANTE SE EXIME DE QUAISQUER PREOCUPAÇÕES COM RELAÇÃO A INFRA-ESTRUTURA FÍSICA QUE SUPORTA A OPERAÇÃO DO SISTEMA, SENDO O PLANEJAMENTO DESTA RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA CONTRATADA, QUE DEVE FAZÊ-LO LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A TOTALIDADE TEMPORAL DO CONTRATO.

- AS QUESTÕES PERTINENTES A SEGURANÇA DOS ACESSOS FÍSICOS E REMOTOS AOS SERVIDORES QUE HOSPEDAM OS SISTEMAS OU SISTEMA SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA CONTRATADA.

- SENDO UMA CONTRATAÇÃO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO, ENTENDE-SE QUE EMBORA A RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES SEJA COMPARTILHADA, CABE A CONTRATANTE ZELAR APENAS PELA QUALIDADE DOS DADOS INFORMADOS E PELOS ACESSOS INDIVIDUAIS CEDIDOS A SEUS UTILIZADORES A NÍVEL DE APLICAÇÃO.

- TODO O MAIS (APLICATIVOS, AMBIENTE DE RUNTIME, SISTEMAS OPERACIONAIS, MÁQUINAS VIRTUAIS, SERVIDORES FÍSICOS, REDE E ARMAZENAMENTO) SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA CONTRATADA, TANTO NO QUE SE REFERE A SEGURANÇA QUANTO A QUESITOS TAIS COMO DISPONIBILIDADE, INVIOABILIDADE, CONFIABILIDADE, ESCALABILIDADE, ETC.

- DISPONIBILIZAR 1 (UM) IP PÚBLICO EXCLUSIVO PARA A CONTRATANTE ACESSAR O SISTEMA ATRAVÉS DE COMUNICAÇÃO SEGURA HTTPS COM CERTIFICADO VÁLIDO;

- ENLACE EBGP (PROTOCOLO DE ROTEAMENTO DINÂMICO) ATRAVÉS DOS ROTEADORES COM NO MÍNIMO 2 OPERADORAS DISTINTAS A FIM DE GARANTIR A ALTA DISPONIBILIDADE DO SEU BLOCO IP;

- O DATA CENTER UTILIZADO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, QUANDO DE PROPRIEDADE DA CONTRATADA, PODERÁ SER OBJETO DE VISITA TÉCNICA PELOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DE TI DA CONTRATANTE PARA FINS DE CONHECIMENTO E VALIDAÇÃO DA ESTRUTURA, TENDO POR BASE O ATENDIMENTO AOS REQUISITOS TÉCNICOS RELACIONADOS NO "TERMO DE REFERÊNCIA. EM CASO DE DATACENTER LOCADO, PODERÁ SER SOLICITADO CERTIFICADO DE NÍVEL DE TIER (I, II OU III, EM CONSONÂNCIA COM AS EXIGÊNCIAS DO CONTRATO). NOS CASOS EM QUE A CONTRATADA HOSPEDAR SEUS SISTEMAS EM AMBIENTE DE GRANDES PROVEDORES DE NUVEM, TAIS COMO AWS, GOOGLE CLOUD, MICROSOFT AZURE, ENTRE OUTROS, BASTA APRESENTAÇÃO DE CONTRATO.

- O LICITANTE CLASSIFICADO PROVISORIAMENTE EM PRIMEIRO LUGAR DEVERÁ APRESENTAR, JUNTO À PROPOSTA DE PREÇOS FINAL QUANDO DA CONVOCAÇÃO DO PREGOEIRO, O QUADRO DE RECURSOS DISPONIBILIZADOS (MEMÓRIA DE CÁLCULO DA PROPOSTA DE PREÇOS) E OS VALORES QUE SERÃO COBRADOS CONFORME ANEXO - DO PROVIMENTO DE DATACENTER DESTES TERMOS DE REFERÊNCIA. ESSAS INFORMAÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA COMPOR A PROPOSTA.

- DO SUPORTE TÉCNICO

- DURANTE O PERÍODO CONTRATUAL DEVERÁ SER GARANTIDO ATENDIMENTO PARA SUPORTE TÉCNICO, CONFORME TABELA DE NÍVEIS DE CRITICIDADE APONTADAS PELA CONTRATANTE, SENDO O HORÁRIO DAS 08:00 ÀS 12:00 HORAS E DAS 13:30 ÀS 18:00 HORAS, DE SEGUNDAS ÀS SEXTAS FEIRAS PARA ATENDIMENTO DE CRITICIDADES MÉDIA É BAIXA, E ATENDIMENTO 24 HORAS POR 7 DIAS DA SEMANA PARA AS SOLICITAÇÕES CLASSIFICADAS NA TABELA DE CRITICIDADE ALTA, ATRAVÉS DE TÉCNICOS HABILITADOS COM O OBJETIVO DE:

A) ESCLARECER DÚVIDAS QUE POSSAM SURTIR DURANTE A OPERAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS;

B) AUXÍLIO NA RECUPERAÇÃO DA BASE DE DADOS POR PROBLEMAS ORIGINADOS EM ERROS DE OPERAÇÃO, QUEDA DE ENERGIA OU FALHA DE EQUIPAMENTOS;

C) ORIENTAR OS SERVIDORES NA OPERAÇÃO OU UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS EM FUNÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO DE PESSOAL, TENDO EM VISTA DEMISSÕES, LICENÇAS, MUDANÇAS DE CARGOS ETC.

D) AUXILIAR O USUÁRIO, EM CASO DE DÚVIDAS, NA ELABORAÇÃO DE QUAISQUER ATIVIDADES TÉCNICAS RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS.



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

Pág 9 / 16

E) MANTER EM FUNCIONAMENTO TODOS OS SISTEMAS, MÓDULOS E RECURSOS DISPONÍVEIS ENTREGUES PELA CONTRATADA;

- ESSE ATENDIMENTO PODERÁ SER REALIZADO POR TELEFONE, E-MAIL, INTERNET, SERVIÇOS DE SUPORTE REMOTO E NO LOCAL DAS DEPENDÊNCIAS DA PREFEITURA, PORÉM DEVERÁ POSSUIR PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, PARA ANÁLISES POSTERIORES QUANDO NECESSÁRIO.

- O ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DO SUPORTE DEVERÁ SER REALIZADO POR ATENDENTE APTO A PROVER O DEVIDO SUPORTE AO SISTEMA, OU REDIRECIONAR O ATENDIMENTO A QUEM O SOLUCIONE.

- A CONTRATADA DEVERÁ TER UM CANAL PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA VIA TELEFONE, E-MAIL, MENSAGENS DE TEXTO E AINDA, POSSUIR HELP DESK DISPONIBILIZADO PARA ACESSO ATRAVÉS DA INTERNET, COM USO DE BROWSERS PADRÃO DE MERCADO, DEVENDO ESTAR DISPONÍVEL DURANTE O HORÁRIO DE EXPEDIENTE DO MUNICÍPIO, PARA REGISTRAR E GERENCIAR AS SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA, REGISTRANDO AS SEGUINTE INFORMAÇÕES:

- NÚMERO ÚNICO PARA CADA CHAMADO;
- NOME DO SOLICITANTE;
- DATA E HORA DO REGISTRO;
- DETALHES DO PROBLEMA, COM POSSIBILIDADE DE ANEXAR IMAGENS DE TELAS, RELATÓRIOS, E OUTROS DOCUMENTOS QUE POSSAM DOCUMENTAR O PROBLEMA OU SOLICITAÇÃO;

- POSSIBILIDADE DE MONITORAR O ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO COM VISÃO DAS PREVISÕES E STATUS DA SOLICITAÇÃO;

- DETALHES DA ATIVIDADE A SER DESENVOLVIDO COM APROVAÇÃO DO USUÁRIO;

- DETALHES DO QUE FOI FEITO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA.

- FUNCIONÁRIO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SERVIÇOS;

- O SUPORTE DEVERÁ SER EFETUADO DE CONFORMIDADE COM O NÍVEL DE CRITICIDADE, DEFINIDO PELA CONTRATANTE NO CHAMADO NO CANAL DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO, CONFORME ABAIXO:

NÍVEIS DE CRITICIDADE

ALTA
MÉDIA
BAIXA

TEMPO MÁXIMO PARA RESOLUÇÃO

RESOLUÇÃO EM ATÉ 6 HORAS CORRIDAS
RESOLUÇÃO EM ATÉ 04 DIAS ÚTEIS
RESOLUÇÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS

- MODELOS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

- A GESTÃO DO CONTRATO SERÁ EXERCIDA PELO GESTOR DO CONTRATO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PELOS FISCALIS DE CONTRATO DE CADA SECRETARIA A SEREM DESIGNADOS PELA CONTRATANTE CONFORME DECRETO MUNICIPAL 030/2024; 057/2024; 210/2024; 211/2024; 257/2024; 406/2024, CONSOANTE AS ATRIBUIÇÕES DEFINIDAS PELO DECRETO MUNICIPAL Nº 92/2023.

- A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO SERÁ COMPOSTA DA SEGUINTE FORMA: CADA SECRETARIA INDICARÁ UM SERVIDOR PARA A FUNÇÃO DE FISCAL DO CONTRATO E OUTRO PARA A FUNÇÃO DE FISCAL SETORIAL. TODOS OS INTEGRANTES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO SÃO CONCORRENTES NAS RESPONSABILIDADES DE FISCALIZAR E ACOMPANHAR O DESEMPENHO DA CONTRATADA DURANTE TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO.

- TODA A COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES SERÁ PREFERENCIALMENTE POR ESCRITO, POR MEIO DE OFÍCIO, PODENDO SER FEITA TAMBÉM VIA SISTEMA DE GESTÃO ONLINE, POR MEIO DE MENSAGEM ELETRÔNICA (E-MAIL), POR TELEFONE, SEM PREJUÍZOS DE OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DIRETA.

- A COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES SE DARÁ DE FORMA DESCENTRALIZADA, OU SEJA, QUALQUER INTEGRANTE DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E NOTIFICAR A CONTRATADA.

- A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DEVERÁ COMUNICAR E ENCAMINHAR CÓPIA DE TODA A SOLICITAÇÃO/NOTIFICAÇÃO FEITAS À CONTRATADA AO GESTOR DO CONTRATO, PARA CIÊNCIA E ARQUIVAMENTO DELAS. 9.6. A CONTRATADA SE OBRIGA A PRESTAR TODA E QUALQUER INFORMAÇÃO QUE A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO ACHAR NECESSÁRIA PARA ESCLARECIMENTOS NO QUE TANGE A EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATADO.

- SERÃO ASSEGURADAS A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO, REPRESENTANTES DA CONTRATANTE, AS PRERROGATIVAS DE;

- FISCALIZAR A EXECUÇÃO DO CONTRATO DE MODO QUE SEJAM CUMPRIDAS INTEGRALMENTE AS CONDIÇÕES CONTIDAS NESTE INSTRUMENTO;

- COMUNICAR EVENTUAIS FALHAS OCORRIDAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 10 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

DETALHAR SE FOR NECESSÁRIO PARA REGULARIZAÇÃO DAS FALHAS, DEFEITOS OU VÍCIOS VERIFICADOS;

- ACOMPANHAR O PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;
- DETERMINAR AS MEDIDAS NECESSÁRIAS E IMPRESCINDÍVEIS A CORRETA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, BEM COMO FIXAR PRAZOS PARA AS CORREÇÕES DAS FALHAS E/OU IRREGULARIDADES CONSTATADAS;
- SUSTAR QUAISQUER SERVIÇOS QUE ESTEJAM SENDO REALIZADAS EM DESACORDO COM O ESPECIFICADO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA E/OU NO CONTRATO ASSINADO.
- QUANDO CONSTATADO A NÃO EXECUÇÃO ADEQUADA OU FORA DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE, CABERÁ A QUALQUER INTEGRANTE DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO ELABORAR FUNDAMENTAÇÃO, DEVIDAMENTE JUSTIFICADA E POR ESCRITO, INDICANDO A FALTA COMETIDA, E QUAL SANÇÃO SERIA A MAIS ADEQUADA A SER APLICADA À CONTRATADA DE ACORDO COM A FALTA COMETIDA POR ELA, E ENCAMINHAR AO GESTOR DO CONTRATO.
- AO GESTOR DO CONTRATO CABERÁ A DELIBERAÇÃO DA APLICAÇÃO OU NÃO DA REFERIDA SANÇÃO PROPOSTA PELA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO, BEM COMO A COMUNICAÇÃO DA DECISÃO A CONTRATADA, DE ACORDO COM O DECRETO MUNICIPAL 92/2023, DE 15 DE MARÇO DE 2023.
- O SERVIÇO QUE DEIXAR DE SER PRESTADO OU QUE VENHA A SER REJEITADO PELA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO NÃO PODERÁ SER OBJETO DE COBRANÇA, DE QUALQUER TIPO, POR PARTE DA CONTRATADA.
- AO FINAL DE CADA PERÍODO DE REFERÊNCIA A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO REALIZARÁ A CONFERÊNCIA DO SERVIÇO EXECUTADO COM BASE NOS INDICADORES ABAIXO;
- HOUE INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS;
- OS SERVIÇOS ENTREGUES ATENDEM AS NECESSIDADES QUANTO AO OBJETO CONTRATADO;
- O VALOR COBRADO CONFERE COM O QUANTITATIVO USADO;
- O FATURAMENTO ESTÁ SENDO FEITO APENAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.
- CADA FISCAL DO CONTRATO, INTEGRANTE DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO, FICARÁ RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO EXECUTADO NA SUA RESPECTIVA SECRETARIA.
- A CONFERÊNCIA PARA A AVALIAÇÃO DO SERVIÇO SE DARÁ POR MEIO DE ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE FATURAMENTO DO PERÍODO APRESENTADO PELA CONTRATADA OU EMITIDOS VIA SISTEMA DE GESTÃO ONLINE, SEM PREJUÍZOS DOS DEMAIS ATOS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS A COMPROVAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS. 9.14. QUANDO HOUVER INCORREÇÃO NOS DADOS APRESENTADOS NOS RELATÓRIOS E/OU FATURAMENTO, A CONTRATANTE SOLICITARÁ A CONTRATADA A CORREÇÃO DO ERRO IDENTIFICADO, ESTABELECEDO PRAZO PARA A APRESENTAÇÃO DA RESPOSTA.
- O RECEBIMENTO E ACEITE DOS SERVIÇOS DE DARÁ PELO ATESTO NA NOTA FISCAL, DE ACORDO COM OS PROCEDIMENTOS E PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELA LEGISLAÇÃO E NORMAS VIGENTES.

PADRÃO DE SERVIÇOS EXIGIDOS:

- O ATENDIMENTO AO PADRÃO DE SERVIÇOS EXIGIDOS SERÁ APURADO PELO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR, CONSIDERANDO OS TIPOS DE INCIDENTES, PRAZOS DE ATENDIMENTO E PONTOS DOS PADRÕES DE SERVIÇOS.
- MENSALMENTE A CONTRATANTE REALIZARÁ AVALIAÇÃO DO PADRÃO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS E CALCULARÁ O IMR, SEMPRE CONSIDERANDO OS PONTOS PERDIDOS NAS AVALIAÇÕES DOS INDICADORES ESTABELECIDOS NESTE DOCUMENTO, ATENTANDO AO REGISTRO PRÓPRIO DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS DOS SETORES.
- QUANDO HOUVER ATRASO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, A CONTRATADA PODERÁ ENCAMINHAR A CONTRATANTE JUSTIFICATIVA, POR ESCRITO E TECNICAMENTE EMBASADA, NO PRAZO MÁXIMO DE 2 (DOIS) DIAS ÚTEIS APÓS O INÍCIO DO ATENDIMENTO DO CHAMADO. CASO A JUSTIFICATIVA SEJA ACEITA O PRAZO PARA A SOLUÇÃO SERÁ SUSPENSO PARA FINS DE APURAÇÃO DO IMR, CASO A JUSTIFICATIVA SEJA REJEITADA, O PRAZO PARA A SOLUÇÃO PERMANECERÁ O CONSTANTE NA ABERTURA DO CHAMADO.
- A CLASSIFICAÇÃO DE UMA SOLICITAÇÃO DE SOLUÇÃO DE UM INCIDENTE DEVERÁ ESTAR DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NAS TABELAS ABAIXO:

CLASSIFICAÇÃO DE UMA SOLICITAÇÃO DE SOLUÇÃO DE INCIDENTE

NÍVEIS DE CRITICIDADE	INCIDENTE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO
ALTA	SOFTWARE INACESSÍVEL:	RESPOSTA EM ATÉ 2 HORAS	RESOLUÇÃO EM ATÉ 6 HORAS



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 11 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

	SISTEMA APRESENTA ERRO QUE COMPROMETE A OBSERVÂNCIA DE PRAZO INADIÁVEL; NÚMERO SIGNIFICATIVO DE MUNÍCIPIES AFETADO PELA PARALISAÇÃO.	CORRIDAS	CORRIDAS;
MÉDIA	INCONFORMIDADE DE SOFTWARE CRÍTICA: FALHA EM FUNCIONALIDADE OU ROTINA QUE AFETE PRESTAÇÃO DE CONTAS OU QUALQUER TIPO DE ATENDIMENTO A ÂMBITO LEGAL. CASOS AINDA, EM QUE A INCONFORMIDADE IMPOSSIBILITA O FUNCIONAMENTO DE ROTINAS TECNICAMENTE TIDAS COMO CRÍTICAS OU ESSENCIAIS E QUE A CONTRATADA NÃO OFERECER SOLUÇÃO PALIATIVA.	RESPOSTA EM ATÉ 01 DIA ÚTIL	RESOLUÇÃO EM ATÉ 04 DIAS ÚTEIS;
BAIXA	INCONFORMIDADE DE SOFTWARE: ERRO OU MAU FUNCIONAMENTO QUE NÃO ENQUADRADO NAS CATEGORIAS ANTERIORES.	RESPOSTA EM ATÉ 03 DIAS ÚTEIS	RESOLUÇÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS;

- PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS A CONTRATADA DEVERÁ RESPEITAR OS PRAZOS MÁXIMOS PREVISTOS NESTE TERMO.

- EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DETERMINADOS, E TENDO A JUSTIFICATIVA DE ATRASO APRESENTADA PELA CONTRATADA REJEITADA, SERÃO APLICADOS OS SEGUINTE DESCONTOS NA APURAÇÃO DO IMR.

DESCONTOS NA APURAÇÃO DO IMR			
ATENDIMENTO/ SOLUÇÃO	URGÊNCIA	PONTOS A PERDER NO IMR – TEMPO DE RESPOSTA	PONTOS A PERDER NO IMR – TEMPO DE RESOLUÇÃO
ATENDIMENTO A INCIDENTE	ALTA	0,2 PONTOS A CADA HORA DE ATRASO	0,4 PONTOS A CADA HORA DE ATRASO
	MÉDIA	0,1 PONTOS A CADA DIA ÚTIL DE ATRASO	0,2 PONTOS A CADA DIA ÚTIL DE ATRASO
	BAIXA	0,05 PONTOS A CADA DIA ÚTIL DE ATRASO	0,1 PONTOS A CADA DIA ÚTIL DE ATRASO

A CONTRATANTE EXECUTARÁ GLOSA CALCULADA PELA SEGUINTE EQUAÇÃO:

IMR = 10 – (SOMA DOS PONTOS PERDIDOS)

TABELA DE GLOSA

IMR	GLOSA
IMR > OU = 9,0	NÃO HAVERÁ ABATIMENTO NA FATURA



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 12 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

	MENSAL DO MÓDULO
IMR > OU = 8,0 E < 9,0	ABATIMENTO DE 2% NA FATURA MENSAL DO MÓDULO
IMR > OU = 7,0 E < 8,0	ABATIMENTO DE 4% NA FATURA MENSAL DO MÓDULO
IMR > OU = 6,0 E < 7,0	ABATIMENTO DE 6% NA FATURA MENSAL DO MÓDULO
IMR > OU = 5,0 E < 6,0	ABATIMENTO DE 8% NA FATURA DO MÓDULO
IMR < QUE 5,0	SANÇÕES PREVISTAS NO ITEM 19 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

- A CLASSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS EM GARANTIA, QUE NÃO SÃO INCIDENTES, DEVENDO SER PRESTADOS SEM A COBRANÇA DE CUSTOS ADICIONAIS AO MUNICÍPIO, MEDIANTE A SOLICITAÇÃO DA CONTRATANTE SERÃO OS SEGUINTE:

- ADEQUAÇÃO DO SOFTWARE PARA ATENDIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES FEDERAIS E ESTADUAIS, OBSERVADOS OS LIMITES CONTRATUAIS. EM CASO DE MUDANÇAS NA LEGISLAÇÃO FEDERAL, ESTADUAL OU EM NORMAS INFRA LEGAIS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO (POR EXEMPLO: TRIBUNAIS DE CONTAS, STN), QUANTO A PRESTAÇÕES DE CONTAS E CONTABILIDADE PÚBLICA DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL, A CONTRATADA DEVERÁ ELABORAR UMA PROGRAMAÇÃO PARA ATENDIMENTO ÀS MUDANÇAS OCORRIDAS NA LEGISLAÇÃO, SEM PREJUÍZOS À OPERAÇÃO DO SISTEMA, A CONTRATADA TERÁ O PRAZO DE 2 DIAS ÚTEIS PARA INFORMAR O TEMPO NECESSÁRIO À SUA CONCLUSÃO, QUE COMPREENDE A ADEQUAÇÃO DO SOFTWARE AO INSTRUMENTO LEGISLATIVO, SENDO QUE O PRAZO MÁXIMO À SUA CONCLUSÃO PODERÁ COMPREENDER AQUELE ESTIPULADO NO REFERIDO INSTRUMENTO NORMATIVO OU CRONOGRAMA DEFINIDO ENTRE AS PARTES.

- SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO, PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS, QUAIS SEJAM O CHAT ONLINE, TELEFONE E E-MAIL. AS SOLICITAÇÕES DE SUPORTE TÉCNICO E/OU MANUTENÇÃO (CORRETIVA, ADAPTATIVA E EVOLUTIVA) SERÃO ABERTAS NO SOFTWARE DE CHAMADOS DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA, E O SEU RECEBIMENTO DEVERÁ SER CONFIRMADO COM A ALTERAÇÃO DA SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO NO PRÓPRIO SISTEMA DE CHAMADOS, A QUAL PODERÁ SER CONSULTADA PELO HISTÓRICO DELA.

- A CLASSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS SEM GARANTIA, QUE NÃO SÃO INCIDENTES, DEVENDO SER PRESTADOS MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA CONTRATANTE, E PAGAMENTO POR HORA TÉCNICA, CONFORME PREÇOS VIGENTES NO CONTRATO ASSINADO PELAS PARTES É:

- CUSTOMIZAÇÕES DO SOFTWARE A PARTIR DAS ESPECIFICIDADES APRESENTADAS PELA CONTRATANTE E NÃO PREVISTAS CONTRATUALMENTE, DESDE QUE TECNICAMENTE VIÁVEIS, PRESERVANDO-SE A INTEGRIDADE DA ESTRUTURA DO SOFTWARE. APÓS REALIZADO O PEDIDO, CASO A CONTRATADA CONSIDERE VIÁVEL O DESENVOLVIMENTO, DEVERÁ APRESENTAR ORÇAMENTO PARA A APRECIACÃO DA CONTRATANTE NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 7 DIAS ÚTEIS APÓS A ANÁLISE, EXCETO EM CASOS DE CUSTOMIZAÇÕES DE GRANDE COMPLEXIDADE ONDE UM PRAZO ESPECÍFICO SERÁ DEFINIDO ENTRE AS PARTES PARA APRESENTAR O ORÇAMENTO. DENTRO DO PRAZO DE ANÁLISE, CASO A CONTRATADA ENTENDA COMO INVIÁVEL O DESENVOLVIMENTO DA CUSTOMIZAÇÃO SOLICITADA, DEVERÁ ENCAMINHAR COMUNICAÇÃO FORMAL À CONTRATANTE. QUANDO COUBER, A CONTRATADA TAMBÉM FORNECERÁ JUNTO A RESPOSTA UMA ALTERNATIVA TÉCNICA E DE NEGÓCIO, COM BASE NOS RECURSOS DA SOLUÇÃO DE ERP E EXPERTISE.

- A PARTIR DA APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO PELA CONTRATANTE, A CONTRATADA EM ATÉ 2 DIAS ÚTEIS INFORMARÁ A PREVISÃO PELA CONCLUSÃO.

- DESTACA-SE QUE NÃO SENDO POSSÍVEL A CONCLUSÃO DO DESENVOLVIMENTO NO PRAZO INFORMADO, A CONTRATADA DEVERÁ PREVIAMENTE PROCEDER A COMUNICAÇÃO DE NOVA PREVISÃO COM A DEVIDA JUSTIFICATIVA, SUBMETENDO-SE A APROVAÇÃO DA CONTRATANTE, SENDO POSSÍVEL, NO MÁXIMO, 2 (DUAS) REPACTUAÇÕES DESSES PRAZOS.



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

Pág 13 / 16

- INTERVENÇÕES VIA BANCO DE DADOS A FIM DE REPARAR/ALTERAR/AJUSTAR E OUTRAS AÇÕES VISANDO ADEQUAR AS INFORMAÇÕES QUANDO EVENTUAIS INCONFORMIDADES DERIVAREM DA OPERAÇÃO DOS USUÁRIOS, REGISTRADO O PEDIDO, CASO A CONTRATADA NÃO IDENTIFIQUE NENHUMA INVIABILIDADE TÉCNICA DEVERÁ APRESENTAR EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS SOLICITAÇÃO FORMAL ORÇAMENTO PRÉVIO, ACOMPANHADO DO CRONOGRAMA OU PREVISÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO. CASO A CONTRATADA ENTENDA COMO INVIÁVEL O SOLICITADO, DEVERÁ SER PROCEDIDA A COMUNICAÇÃO À CONTRATANTE, NO PRAZO DE ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS REGISTRADO O PEDIDO. EM EVENTUAL IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIR DENTRO DOS PRAZOS A SOLICITAÇÃO, A CONTRATADA DEVE COMUNICAR FORMALMENTE A CONTRATANTE, ACOMPANHADA DA DEVIDA JUSTIFICATIVA E NOVA PREVISÃO DE PRAZO. NESSE SENTIDO, PODERÁ A CONTRATANTE ACEITAR A NOVA REPACTUAÇÃO OU ASSINALAR NOVO PRAZO A SER CUMPRIDO PELA CONTRATADA.

- DEMAIS SERVIÇOS SEM GARANTIA OU SOB DEMANDA;

- SERVIÇOS DE CONSULTORIAS, COMO POR EXEMPLO, ASSESSORIA EM INFORMÁTICA PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS JUNTO AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, E A GERAÇÃO DE ARQUIVOS E ANÁLISES DE REGRAS E OUTRAS DEMANDAS QUE POSSAM VIR A SER SOLICITADAS POR ÓRGÃOS FISCALIZADORES DIVERSOS, COMO POR EXEMPLO, ANÁLISE E ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS REFERENTE A TERMO DE AJUSTE DE CONDOTA (TAC) DO MINISTÉRIO PÚBLICO. TAMBÉM SÃO CONSIDERADOS DE CONSULTORIA, SERVIÇOS RELACIONADOS AO ENCERRAMENTO E ABERTURA DO EXERCÍCIO CONTÁBIL, GERAÇÃO E CONFERÊNCIA DA DIRF, RAIS, SIOPE, MSC, SEFIP, SIOPS, E-SOCIAL, MAPEAMENTO DE FLUXOS DE PROCESSOS E/OU ALTERAÇÕES NO WORKFLOW DO SISTEMA, IMPLEMENTAÇÃO DE ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS PROVENIENTES DO CÓDIGO TRIBUTÁRIO MUNICIPAL, OU DE OBRAS E POSTURAS, GERAÇÕES DE CÁLCULOS ESPECÍFICOS E COMPLEXOS (IPTU POR EXEMPLO E ARQUIVO PARA IMPRESSÃO DE CARNÊS).

- PERSONALIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DIVERSOS DENTRE OS DIVERSOS MÓDULOS, QUE POSSAM RESULTAR NA INCLUSÃO OU SUBTRAÇÃO DE INFORMAÇÕES, ALÉM DA CRIAÇÃO DE RELATÓRIOS ESPECÍFICOS E PRÓPRIOS À CONTRATANTE.

- CRIAÇÃO OU ALTERAÇÕES EM CONFIGURAÇÕES DO SOFTWARE, COMO POR EXEMPLO, 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, DÉCIMO TERCEIRO E LICENÇA PRÊMIO, CONTABILIZAÇÃO DA RECEITA, CONFIGURAÇÕES DE INTEGRAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS COM A CONTABILIDADE (ALMOXARIFADO, PATRIMÔNIO), BEM COMO CONFIGURAÇÃO DE ROTINAS PARA LOA, LDO E PPA, CONFIGURAÇÕES E A CRIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA AUTOATENDIMENTO, CRIAÇÃO DE CONSULTAS ESPECÍFICAS VIA SQL NO BANCO DE DADOS, DENTRE OUTROS NÃO ABRANGIDOS NA PREVISÃO PELA PRESTAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO, OBSERVADOS OS LIMITES CONTRATUAIS, ALÉM DAQUELES QUE POSSAM ESTAR CONTRATUALMENTE RELACIONADOS AS DEMANDAS PARA ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO OU IN LOCO. 9.16.9.3.4. APÓS REALIZADO O PEDIDO, A CONTRATADA DEVERÁ APRESENTAR ORÇAMENTO PARA A APRECIACÃO DA CONTRATANTE NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 7 DIAS ÚTEIS APÓS A ANÁLISE. DENTRO DO PRAZO DE ANÁLISE, CASO A CONTRATADA ENTENDA COMO INVIÁVEL A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO, DEVERÁ ENCAMINHAR COMUNICAÇÃO FORMAL À CONTRATANTE. QUANDO COUBER, A CONTRATADA TAMBÉM FORNECERÁ JUNTO A RESPOSTA UMA ALTERNATIVA TÉCNICA E DE NEGÓCIO, COM BASE NOS RECURSOS DA SOLUÇÃO DE ERP E EXPERTISE.

- A PARTIR DA APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO PELA CONTRATANTE, A CONTRATADA EM ATÉ 2 DIAS ÚTEIS INFORMARÁ A PREVISÃO PELA CONCLUSÃO/REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.

- EM CASOS DE SERVIÇOS DE GRANDE COMPLEXIDADE, QUE DEMANDARAM MAIOR TEMPO PARA LEVANTAR TODOS OS REQUISITOS, A CONTRATADA PODERÁ SOLICITAR, DE FORMA JUSTIFICADA, NOVOS PRAZOS, TANTO PARA APRESENTAÇÃO DO ORÇAMENTO, QUANTO DOS PRAZOS DE CONCLUSÃO. UM PRAZO ESPECÍFICO PODERÁ



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

Pág 14 / 16

VIR A SER DEFINIDO MEDIANTE ACORDO ENTRE AS PARTES PARA APRESENTAÇÃO DO ORÇAMENTO.

- DESTACA-SE QUE NÃO SENDO POSSÍVEL A CONCLUSÃO/REALIZAÇÃO NO PRAZO INFORMADO, A CONTRATADA DEVERÁ PREVIAMENTE PROCEDER À COMUNICAÇÃO DE NOVA PREVISÃO COM A DEVIDA JUSTIFICATIVA, SUBMETENDO-SE A APROVAÇÃO DA CONTRATANTE, SENDO POSSÍVEL, NO MÁXIMO, 3 (TRÊS) REPACTUAÇÕES DESSES PRAZOS.

- NOS PRAZOS SERÃO CONSIDERADOS APENAS DIAS ÚTEIS, EXCETO NOS CASOS DE CRITICIDADE ALTA, TANTO PARA O INÍCIO QUANTO PARA O TÉRMINO DA CONTAGEM DO PRAZO, QUE SÓ VENCEM E INICIAM EM DIA DE EXPEDIENTE DA PREFEITURA.

- A CONTAGEM DOS PRAZOS INICIAR-SE-Á SOMENTE A PARTIR DA COMUNICAÇÃO FORMAL ATRAVÉS DOS MEIOS RELACIONADOS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO, COMO O REGISTRO DE PROTOCOLO PARA ATENDIMENTO POR PARTE DA CONTRATANTE.

- É FACULTADO AS PARTES PROCEDER A NOVAS REPACTUAÇÕES ATRAVÉS DE TERMOS ADITIVOS AO CONTRATO, MEDIANTE MÚTUO ACORDO, PARA A CONTRATAÇÃO DE POSSÍVEIS SERVIÇOS, DE ACORDO COM OS LIMITES LEGAIS.

- NOS CASOS DE SERVIÇOS EM GARANTIA, EM QUE NÃO HOVER ACEITE DA SOLUÇÃO APRESENTADA, IMEDIATAMENTE APÓS A MANIFESTAÇÃO DE RECUSA POR PARTE DA CONTRATANTE, SE REINICIARÁ A CONTAGEM DE TEMPO DE ATENDIMENTO, RESSALTANDO QUE A CADA HORA EXCEDIDA DO PRAZO DE ENTREGA PODERÃO SER APLICADAS AS PENALIDADES PREVISTAS NESTE EDITAL.

- A COMUNICAÇÃO E SOLICITAÇÕES RELATIVAS À MANUTENÇÃO, ENTRE A CONTRATANTE E A CONTRATADA, DEVERÁ SER DOCUMENTADA VIA PRÓPRIO SISTEMA DE ERP DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA EM PLATAFORMA WEB, ATRAVÉS DE CADASTRO DE CHAMADOS, A FIM DE QUE HAJA MONITORAMENTO DO QUE FOI SOLICITADO E COMPROVAÇÃO DE SITUAÇÃO RELATADA, GERANDO UM NÚMERO DE ATENDIMENTO PARA ACOMPANHAMENTO REMOTO.

- A CONTRATADA NÃO PODERÁ COBRAR VALORES ADICIONAIS TAIS COMO: CUSTOS COM DESLOCAMENTO, ALIMENTAÇÃO, TRANSPORTE, ALOJAMENTO, BEM COMO QUALQUER OUTRO VALOR ADICIONAL, PARA ATENDER AOS CHAMADOS.

- TODAS AS SOLUÇÕES DADAS DEVERÃO SER DOCUMENTADAS E REGISTRADAS NO SISTEMA DE ERP, INDEPENDENTEMENTE DE JÁ TEREM SIDO APLICADAS AO SOFTWARE OU NÃO.

- APÓS A ATUALIZAÇÃO NO AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO, CASO A CONTRATANTE ENCONTRE PROBLEMAS NA SOLUÇÃO DA CONTRATADA, O PRAZO PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PASSARÁ A CONTAR APÓS O PRAZO DE ANÁLISE DO RECURSO ADMINISTRATIVO.

- FICA PREVIAMENTE ESTABELECIDO QUE OS SERVIÇOS EM GARANTIA PREVISTOS NO CONTRATO, NÃO INCLUEM REPAROS DE PROBLEMAS CAUSADOS POR TERCEIROS OU ALHEIOS A CONTRATADA, COMO POR EXEMPLO: - CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE INSTALAÇÃO OU FALHAS CAUSADAS PELA OCORRÊNCIA DE DEFEITO NA CLIMATIZAÇÃO OU CONDIÇÕES ELÉTRICAS INADEQUADAS NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE OU SOB SUA RESPONSABILIDADE;

- PROBLEMAS RELACIONADOS A REDE LÓGICA/INTERNET DA CONTRATANTE;

- VIRUS DE COMPUTADOR E/OU ASSEMBLHADOS;

- 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;

- USO INDEVIDO DOS PROGRAMAS LICENCIADOS, PROBLEMAS NA CONFIGURAÇÃO DE REDE, USO DE REDE INCOMPATÍVEL, USO INDEVIDO DE UTILITÁRIO, SOFTWARE OU DE COMPUTADOR;

- SITUAÇÕES, CONDIÇÕES E FATOS ALHEIOS A COMPETÊNCIA DA CONTRATADA.

- DO PRAZO DE EXECUÇÃO

- **O CONTRATO TERÁ PRAZO DE EXECUÇÃO DE 12 (DOZE) MESES**, CONTADOS DA EMISSÃO/ASSINATURA DO CONTRATO E ORDEM DE INÍCIO, PODENDO SER



MUNICÍPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Pág 15 / 16

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

	PRORROGADOS PELO <u>LIMITE DE 10 (DEZ) ANOS</u>, NOS TERMOS PREVISTO NOS ARTIGOS 106 E 107 DA LEI 14.133/2021. - OS REQUISITOS E AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE CADA PROGRAMA REQUISITADO ESTÃO DISPOSTOS EM ANEXO I - B ANEXO INTEGRANTE DESTES PROCESSO, QUE ENGLOBALA OS MÓDULOS DE SISTEMA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, ARRECADAÇÃO, FISCAL, RECURSOS HUMANOS, SAÚDE, ASSISTÊNCIA SOCIAL E EDUCAÇÃO. - A VIGÊNCIA DO CONTRATO SERÁ DE MAIS 90 (NOVENTA) DIAS, CONTADOS A PARTIR DA DATA FINAL DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO MESMO. - HAVENDO RENOVAÇÃO DO CONTRATO, SERÃO MANTIDAS AS DEMAIS CLÁUSULAS DO CONTRATO E ASSEGURADA A MANUTENÇÃO DO SEU EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO, COM ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DOS VALORES, PELO ÍNDICE DO ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ICTI, APÓS DECORRIDO O PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES DESDE A DATA DO ORÇAMENTO ESTIMADO, NOS TERMOS DO ART 6º DO DECRETO MUNICIPAL Nº 98/2023. - <u>CASO A VENCEDORA DO CERTAME SEJA A PROVEDORA DE SISTEMAS JÁ INSTALADOS E EM OPERAÇÃO PELO MUNICÍPIO DE SANTA HELENA/PR FICA EXCLUÍDO O ITEM 02 DO LEVANTAMENTO, PAGAMENTO/EXECUÇÃO DE VALORES, EXCETO PARA O MÓDULO EDUCAÇÃO.</u> - ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS - A ESTIMATIVA DE PREÇOS ESTÁ BASEADA EM PESQUISA REALIZADA COM OS PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELO DECRETO 95/2023 SEÇÃO X, E EMPREGADOS DE FORMA COMBINADA: BANCO DE PREÇOS; PAINEL DE PREÇOS; PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS E CONTRATAÇÕES SIMILARES DE OUTROS ENTES PÚBLICOS. NA COTAÇÃO NÃO FOI UTILIZADA PESQUISA COM FORNECEDORES. - O MÉTODO MATEMÁTICO ESCOLHIDO PARA A DEFINIÇÃO DO VALOR ESTIMADO SERÁ A MÉDIA DAS PESQUISAS VÁLIDAS, POIS AO COMPARAR OS VALORES OBTIDOS COM OS OUTROS DOIS MÉTODOS POSSÍVEIS, NOTOU-SE QUE A APLICAÇÃO DESTES RESULTARIA EM UMA ESTIMATIVA COERENTE E JUSTA PARA A CONTRATAÇÃO DO OBJETO, NÃO ELEVANDO O CUSTO DO OBJETO PARA A ADMINISTRAÇÃO, TAMPOUCO NÃO BARATEANDO DEMAIS O CUSTO ESTIMADO, O QUE AFASTARIA O INTERESSE DOS LICITANTES. - O CUSTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO É O PREVISTO NO VALOR GLOBAL MÁXIMO. - ANÁLISE DA DEMANDA: - AS QUANTIDADES NECESSÁRIAS FORAM ESTIMADAS DE ACORDO COM O LEVANTAMENTO JUNTO A EQUIPE TÉCNICA SOBRE A ATUAL REALIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DO MUNICÍPIO, PARA QUE FOSSE INFORMADA A DEMANDA E MONTADA A TABELA DE QUANTIDADE DE ITENS E ESPECIFICAÇÕES, QUE RESULTOU NA COMPOSIÇÃO DO ANEXO I - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS: - OS VALORES EXPRESSOS NA TABELA SÃO MERAMENTE ESTIMATIVOS E NÃO GERAM NENHUMA OBRIGAÇÃO DE CONSUMO E TÃO POUCO LIMITA A REALIZAÇÃO DA DESPESA ATÉ O VALOR NELA ESTIMADO, DESDE QUE RESPEITANDO O VALOR GLOBAL ESTIMADO INDICADO. - INCLUEM-SE NO VALOR GLOBAL PARA CONTRATAÇÃO TODAS AS DESPESAS OU ENCARGOS DE QUALQUER NATUREZA DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OBJETO DO CONTRATO; - A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL ESTÁ À DISPOSIÇÃO DAS EMPRESAS INTERESSADAS PARA PRESTAR INFORMAÇÕES QUE ESTAS CONSIDERAREM NECESSÁRIAS PARA OS DEVIDOS CÁLCULOS, PROJEÇÕES E FORMATAÇÃO DE SUAS PROPOSTAS, CONSIDERANDO QUE AS INFORMAÇÕES SERÃO PRESTADAS MEDIANTE QUESTIONAMENTO FORMAL, POR E-MAIL, NOS TERMOS DO EDITAL DA LICITAÇÃO. - <u>A CONTRATADA DEVE ELABORAR CRONOGRAMA QUE ENGLOBE TODAS AS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES E OPERAÇÃO QUE VISEM OPERACIONALIZAR O SISTEMA NO AMBIENTE DA CONTRATANTE</u> CONFORME O ITEM 9.1. DO TERMO DE REFERÊNCIA, O CRONOGRAMA DEVE SER APRESENTADO PELA CONTRATADA JUNTAMENTE COM A PROPOSTA. - <u>OBSERVAR OS DEMAIS REQUISITOS CONTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA,</u> DOCUMENTO INTEGRANTE DO EDITAL JUNTAMENTE COM OS ANEXOS.
FORMA DE PAGAMENTO	RECEBIDA A NOTA FISCAL OU DOCUMENTO DE COBRANÇA EQUIVALENTE, CORRERÁ O PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS PARA FINS DE VERIFICAÇÃO E ATESTE DO FISCAL.



MUNICIPIO DE SANTA HELENA

Compras e Contratos

Edital - ANEXO II (Termo de Referência)

codigoCliente: 3097 anoMinuta: 2024 numeroMinuta: 252 Número - Minuta: 252 Ano - Minuta: 2024

Pág 16 / 16

**SANÇÕES POR
INADIMPLEMENTO**

- HAVENDO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL, O CONTRATO ESTARÁ SUJEITO ÀS PENALIDADES PREVISTAS NO EDITAL.

SANTA HELENA, 02/12/2024

LILIAN FAXINA GIRARDI
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO