



MUNICÍPIO DE JANIÓPOLIS

ESTADO DO PARANÁ

APÊNDICE II - GLOSSÁRIO

Este apêndice é parte integrante do Termo de Referência, como se transcrito fosse compreendendo os conceitos fundamentais da contratação.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Entende-se por Acordo de Nível de Serviço (ANS), em inglês Service Level Agreement (SLA), o termo formal em que duas partes definem o que uma deve fornecer e o que a outra pode exigir, em uma relação de prestação de serviços de manutenção e assistência técnica, incluindo serviços com e sem garantia (ABNT NBR ISO/IEC 20000-1).

Atualização (Upgrade): Entende-se por atualização, ou upgrade, o processo pelo qual o fornecedor disponibiliza correções de problemas, melhorias e/ou incrementos de funcionalidades na versão de software entregue ao cliente por meio de uma release.

Computação em Nuvem: Entende-se por computação em nuvem a tecnologia que permite disponibilizar softwares pela internet como um serviço (Software as a Service – SaaS), oferecendo recursos como servidores, armazenamento, bancos de dados, redes, software, análise e inteligência, além de implementações de segurança, backup automatizado e recuperação de dados. Essa solução é flexível, escalonável e opera sob um modelo de pagamento conforme o uso, reduzindo custos operacionais e eliminando a necessidade de infraestrutura local de CPD.

Customização: Entende-se por customização a modificação de um sistema ERP, a pedido da CONTRATANTE, para atender a uma necessidade específica da organização que não pode ser atendida por meio de parametrizações ou funções existentes. A customização deve ser tecnicamente viável, preservando a integridade estrutural do software.

ERP (Enterprise Resource Planning): Entende-se por ERP (Enterprise Resource Planning), ou "Planejamento de Recursos Empresariais", um sistema (ou conjunto de aplicativos) integrado em uma única plataforma, responsável por automatizar, gerenciar e integrar processos e fluxos de dados empresariais. O ERP centraliza informações, proporcionando uma única fonte de dados confiável, otimizando operações, reduzindo tempo e custos, e melhorando a eficiência organizacional.

Funcionalidade: Entende-se por funcionalidade o conjunto de tarefas, características e possibilidades de uso embutidas em um módulo do sistema. A combinação dessas funções suporta os processos de negócio por meio de informações transacionais.

Manutenção Adaptativa: Entende-se por Manutenção Adaptativa as alterações realizadas no sistema para adequá-lo a mudanças na legislação (federal, estadual) ou a exigências de órgãos fiscalizadores.

Manutenção Corretiva: Entende-se por Manutenção Corretiva as intervenções necessárias para corrigir falhas no sistema que impeçam seu funcionamento adequado. Esses serviços estão cobertos pela garantia, conforme previsto no Acordo de Nível de Serviço (ANS) deste Termo de Referência.

Manutenção Evolutiva: Entende-se por Manutenção Evolutiva a implementação de novas



MUNICÍPIO DE JANIÓPOLIS

ESTADO DO PARANÁ

funcionalidades ou versões do software, disponibilizadas à CONTRATANTE durante o período contratual, sem custos adicionais, desde que incluídas na proposta adjudicada.

Módulos: Entende-se por módulos os conjuntos de funções de um sistema ERP, geralmente organizados por áreas departamentais (como compras, financeiro, estoque, faturamento) ou por funções específicas (como planejamento orçamentário, contabilidade ou gestão de contratos).

Parametrização: Entende-se por parametrização o ajuste das funcionalidades do sistema ERP por meio da definição de valores predefinidos ou conforme exigências legais (ex.: índices de atualização monetária, cálculos de IPTU).

Parâmetros: Entende-se por parâmetros as variáveis internas do sistema que determinam seu comportamento conforme seus valores definidos.

Provimento: Entende-se por provimento o ato de disponibilizar os softwares/aplicativos à CONTRATANTE, garantindo seu pleno funcionamento, segurança e eficácia. Inclui acesso aos dados legados, proteção contra acessos não autorizados, processamento de rotinas e demais requisitos para operação adequada.

Serviços sem Garantia: Entende-se por serviços sem garantia aqueles que excedem o escopo contratual padrão, como consultorias, personalização de relatórios, ajustes pós-implantação ou intervenções no banco de dados. Esses serviços são cobrados adicionalmente, conforme hora técnica, respeitando as condições do ANS e do contrato.

Sistema de Aplicativos: Entende-se por sistema de aplicativos o conjunto integrado de softwares aplicativos.

Software Web: Entende-se por software web aquele hospedado em servidores online, acessível via navegadores (como Chrome, Firefox, Edge), sem necessidade de instalação local, mas dependente de conexão com a internet.

Softwares de Aplicativos: Entende-se por softwares de aplicativos os programas instalados em dispositivos (desktops, laptops, tablets, smartphones) que permitem a execução de tarefas em diversas áreas.

Suporte Técnico: Entende-se por Suporte Técnico o atendimento prestado pela CONTRATADA (via e-mail, telefone, ferramentas web, etc.) para solucionar dúvidas, problemas ou encaminhar demandas a especialistas, visando manter o sistema operacional.

Treinamento e Capacitação: Entende-se por Treinamento e Capacitação a instrução formal de usuários no uso do sistema, módulos ou funcionalidades, conduzida por profissionais qualificados da CONTRATADA (presencial ou remotamente). Dúvidas pontuais devem ser tratadas pelo Suporte Técnico.