



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

SIGA Nº CTEC-TPS-2024/00004

1. OBJETO

1.1. DEFINIÇÕES DO OBJETO

Abertura de processo licitatório para contratação de empresa especializada em Sistemas Integrados de Gestão Pública, contemplando implantação, migração, locação e manutenção dos softwares para Prefeitura de Bento Gonçalves, FAPSBENTO - Fundo de Aposentadoria do Servidor, Fundação Casa das Artes e Câmara Municipal de Bento Gonçalves. O acesso aos sistemas deverá ser em ambiente Web, com armazenamento e hospedagem em Datacenter da Contratada.

1.2. NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de serviço comum.

1.3. QUANTITATIVOS

Conforme Descritivo Técnico, Planilha de Orçamentos e Requisição em anexo.

1.4. REGISTRO DE PREÇO

Não

1.5. POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por igual período, até o máximo de 15 anos, na forma dos artigos 106, 107 e 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A licitante deverá ser capaz de entregar um Software de Gestão Pública funcional. Entende-se por isso uma aplicação desenvolvida para atender às necessidades específicas de órgãos públicos, como prefeituras. Esse tipo de software é projetado para otimizar e integrar os processos administrativos, financeiros e operacionais dessas entidades, facilitando a tomada de decisões e a prestação de serviços à comunidade. Dentre as principais funcionalidades de um software de gestão pública, espera-se encontrar opções de

Classif. documental

00.01.01.01



Assinado com senha por MÁRCIO POSSAMAI.
Documento Nº: 69160-8655 - consulta à autenticidade em
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=69160-8655>



CTECTPS202400004A

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Gerenciamento de Usuários; Gestão Financeira; Recursos Humanos; Controle Patrimonial; Controle de Almoxarifado; Transparência e Prestação de Contas; Integração de Sistemas; Segurança da Informação; Emissão de Documentos Fiscais; Processos Digitais; e Atendimento ao Cidadão.

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

1. Atendimento aos Requisitos Técnicos;
2. Prazos de Entrega e Implementação;
3. Treinamento e Capacitação;
4. Suporte Técnico;
5. Manutenção e Atualizações;
6. Conformidade com Normas e Regulamentações;
7. Segurança da Informação;
8. Integrações;
9. Documentação Completa;
10. Relacionamento com o Cliente;
11. Garantia de Qualidade.

O sistema contratado deverá ser desenvolvido totalmente em ambiente web, e hospedado em datacenter pertencente à contratada (serão aceitos datacenter locado pela contratada, ou híbrido, tendo parte hospedada em servidor próprio da empresa e parte em servidor locado).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. JUSTIFICATIVAS

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação em acordo com os interesses da administração da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves solicita a contratação de um novo software de gestão pública. Essa demanda parte da constatação de que a continuidade do atual sistema torna-se inviável, devido a iminente expiração do contrato vigente por motivos que exigem uma revisão estratégica das ferramentas empregadas na administração municipal. Diante da proximidade da finalização do contrato atual, tornou-se premente a realização de uma nova licitação para a escolha de um novo sistema capaz de atender às demandas municipais, promover a eficiência operacional e garantir a excelência na prestação dos serviços públicos à comunidade.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

3.1. SOLUÇÃO

A empresa vencedora deverá apresentar garantia para o objeto contratado nos moldes do artigo 96 da lei 14133. Visando a seguridade do Município devido a alta complexidade do objeto licitado, e o alto impacto nos serviços públicos que este atenderá, a empresa vencedora deverá apresentar garantia de 10% do valor contratado para o objeto contratado nos moldes do artigo 96 da lei 14133/2021.

Manutenção, Atualizações e Correções:

1. Garantir a disponibilização de atualizações, correções de bugs e patches de segurança para o sistema.

Suporte de Atendimento ao Cliente:

1. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente, com opções de atendimento via ligação telefônica e registro de ticket (atendimento por mensagem / chat de conversa) sem ônus ao município;
2. A central de suporte e atendimento ao cliente deve estar disponível, no mínimo, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis sem fechar ao meio dia, conforme horário de expediente da Prefeitura;
3. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente em regime de plantão, para solucionar eventuais demandas urgentes fora do horário de expediente.
4. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte direto da fábrica quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema, exemplo acesso a banco de dados, codificação, etc. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico online e o orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
5. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte presencial e consultoria quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema e consultoria para o desenvolvimento de customizações a fim de atender novas necessidades do município. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico presencial e horas de customização. O orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
6. O tempo disponibilizado à CONTRATADA para a resolução de problemas de suporte deve ser dividido em níveis de prioridade, considerando:
 - a. Prioridade baixa: resolução no máximo até dois dias;
 - b. Prioridade média: resolução no máximo até oito horas;
 - c. Prioridade alta: resolução no máximo até quatro horas.
7. Também devem ser disponibilizados manuais instruindo o modo de uso de todos os módulos e funcionalidades do sistema.
8. Obrigatório disponibilizar manuais para distribuir às empresas sobre emissão de nota fiscal;
9. Obrigatório disponibilizar manuais para distribuir às empresas para integração do sistema de emissão de notas fiscais da Prefeitura com sistemas próprios de ERP;

Técnicos Residentes:

1. A empresa deve disponibilizar, conforme necessidade do município, até dois técnicos residentes para atuarem no suporte ao sistema junto da Prefeitura na modalidade presencial, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis,



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

conforme horário de expediente da Prefeitura.

2. O técnico residente deverá trabalhar em local a ser designado pela Prefeitura, conforme interesse da administração municipal, podendo atuar em diversas secretarias;
3. O técnico residente deve ter o conhecimento técnico necessário para auxiliar em questões gerais sobre todo o sistema, com foco nos módulos utilizados pela Secretaria de Finanças (ex. fiscal, tributário, contabilidade, etc.) e Secretaria de Administração (ex. ponto eletrônico, folha de pagamento, etc.), sendo essas as secretarias que mais demandam suporte;
4. O técnico residente deve ter à sua disposição a liberação dos acessos necessários para intervir no sistema quando necessário, solucionando erros e atendendo diretamente aos servidores da prefeitura.
5. A correção de problemas na migração após o final da fase de implantação deve ser responsabilidade do técnico residente e sem ônus ao município.
6. O técnico residente deverá auxiliar nas rotinas de encerramento e abertura de exercícios (virada anual) para quaisquer módulos.
7. O técnico residente deverá auxiliar os funcionários do setor de folha de pagamento a realizar o fechamento mensal da folha dos servidores no caso de dificuldades ou problemas com o sistema.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A licitante deverá ser capaz de entregar um Software de Gestão Pública funcional. Entende-se por isso uma aplicação desenvolvida para atender às necessidades específicas de órgãos públicos, como prefeituras. Esse tipo de software é projetado para otimizar e integrar os processos administrativos, financeiros e operacionais dessas entidades, facilitando a tomada de decisões e a prestação de serviços à comunidade. Dentre as principais funcionalidades de um software de gestão pública, espera-se encontrar opções de Gestão Financeira; Recursos Humanos; Licitações e Contratos; Protocolo e Arquivo; Gestão de Projetos; Controle Patrimonial; Transparência e Prestação de Contas; Integração de Sistemas; Segurança da Informação; Emissão de Documentos Fiscais; e Atendimento ao Cidadão.

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

1. Atendimento aos Requisitos Técnicos;
2. Prazos de Entrega e Implementação;
3. Treinamento e Capacitação;
4. Suporte Técnico;
5. Manutenção e Atualizações;
6. Conformidade com Normas e Regulamentações;



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

7. Segurança da Informação;
8. Integrações;
9. Documentação Completa;
10. Relacionamento com o Cliente;
11. Garantia de Qualidade.

4.2.1. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

Não se aplica.

4.2.2. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Atestado de capacitação técnica, em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que executou, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características e quantidades com o ora licitado, devidamente registrado no órgão competente.

4.2.3. PESSOAL TÉCNICO DISPONÍVEL

Não se aplica.

4.3. SUB-CONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO

Será permitida subcontratação de até 03 (três) módulos, **exceto** Gerenciamento de Sistemas, Gestão de Recursos Humanos e Administração, Gestão Financeira e Desenvolvimento Econômico. Estes módulos principais devem obrigatoriamente ser de propriedade intelectual da empresa licitante.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Início imediato da implantação após assinatura do contrato.

5.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços deverão ser prestados nas secretarias e órgãos municipais, principalmente na Coordenadoria de tecnologia de comunicação e informação - CTEC - do Município de Bento Gonçalves.

5.3. UNIDADE RESPONSÁVEL

Coordenadoria da tecnologia de informação e comunicação

6. GESTÃO DO CONTRATO



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

6.1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Será o gestor do presente contrato a pessoa do Diretor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC que poderá exigir e realizar todas e quaisquer verificações, obrigando-se a CONTRATADA a fornecer todos os detalhes necessários para a fiel execução do contrato.

6.2. FISCAL DO CONTRATO OU SERVIDOR RESPONSÁVEL

Marcio Possamai e/ou Alécia Islabão dos Santos

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos ocorrerão da seguinte forma:

- Locação dos softwares: Pagamento mensal, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente a prestação do serviço;
- Implantação, migração e configuração dos sistemas: Pagamento único, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao aceite e homologação do sistema devidamente funcional, emitido pela CTEC e pela secretaria responsável pelo módulo;
- Treinamento: Pagamento único, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao término dos treinamentos.
- Horas técnicas de suporte e customização: Pagamento conforme demanda, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente a prestação do serviço; As horas técnicas de suporte e customização serão empenhadas conforme demanda, com orçamento prévio e aprovado pela administração pública.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. FORMA DE JULGAMENTO

Conforme parecer jurídico em anexo, o tipo de julgamento deverá ser **Menor Valor Global**. Tal exigência justifica-se para que a mesma empresa vencedora dos softwares, também seja a responsável pela sua implantação, configuração, assistência técnica e treinamentos. Também se exige que a mesma empresa seja vencedora de todos os módulos a fim de haver integração perfeita entre os mesmos.

8.2. ADJUDICAÇÕES DO OBJETO

Adjudicações serão por item, com pagamentos mensais para locação, pagamentos únicos para implantação, configuração, migração e treinamento, e pagamento conforme demanda para os serviços de horas técnicas.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. MODELO UTILIZADO PARA DESCRIÇÃO DOS PREÇOS



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Planilha de Cotação de Preços, com obtenção de orçamento de 3 empresas. Foram enviados e-mails para diversas empresas do segmento de sistemas de informática para gestão pública, onde recebemos 3 orçamentos e 3 negativas. Também foram buscados contratos de objeto similares nos sistemas LICITACON e Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP). Porém observou-se que cada município/entidade contrata e organiza os módulos de uma forma distinta, conforme suas necessidades e organização interna. Os contratos com a divisão dos módulos/funcionalidades similares aos de Bento Gonçalves, são de município menores. Assim sendo, estes contratos são de valores e características (como por exemplo, quantidade de usuários) reduzidas, não atendendo aos requisitos para composição de preço de mercado deste certame.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Órgão: 02 - GABINETE DO PREFEITO, Unidade: 005 - [COORD. TECNOLOGIA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTEC]

Referência de Dotação: 168
33390400000000000000 - [Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ]
05000000 - Recursos não Vinculados de Impostos

11. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA

11.1. GARANTIA DO OBJETO

A solução deve possuir Acordo de Nível de Serviço (SLA) que assegure disponibilidade de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) ao longo do ano, com atendimento que apresente resolução no prazo de até quatro horas.

O tempo disponibilizado à CONTRATADA para a resolução de problemas de suporte deve ser dividido em níveis de prioridade, considerando:

- a. Prioridade baixa: resolução no máximo até dois dias;
- b. Prioridade média: resolução no máximo até oito horas;
- c. Prioridade alta: resolução no máximo até quatro horas.

12. GESTÃO

12.1. SECRETARIA / ÓRGÃO / RESPONSÁVEL

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC

Bento Gonçalves, 02 de março de 2024.

- assinado eletronicamente -

Márcio Possamai
Diretor

