



MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Da definição do objeto

1.1.1. Prestação de serviços de suporte técnico, manutenção, integração, customização e hospedagem em nuvem dos Sistemas de Gestão Financeira, Gestão de Suprimentos, Gestão de Patrimônio, Gestão Tributária e Gestão de Recursos Humanos do Município de Caxias do Sul.

1.1.2. A descrição do objeto e a(s) quantidade(s) da contratação encontram-se no Anexo I deste Termo de Referência.

1.1.3. O Estudo Técnico Preliminar é um documento preparatório ao Termo de Referência, sendo que na ocorrência de alguma divergência entre ambos, prevalecerá o disposto neste Termo de Referência.

1.2. Da estimativa do valor da contratação e preço(s) máximo(s)

1.2.1. O custo estimado da contratação, bem como o(s) preço(s) máximo(s) unitário(s) e do(s) grupo(s), quando for o caso, consta(m) no Anexo I deste Termo de Referência.

1.3. Da classificação do objeto

1.3.1. O objeto desta contratação se enquadra na descrição de serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por edital, por meio de especificações usuais do mercado conforme o disposto no art. 6º, XIII, da Lei n.º 14.133/21 e no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

1.4. Da vigência da contratação

1.4.1. A contratação vigorará por **24 (vinte e quatro) meses**, contado(s) da data de publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, **prorrogável por até 15 (quinze) anos**, na forma dos artigos 106 e 114 da Lei n.º 14.133/21.

1.4.1.1. O objeto desta contratação é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando a justificativa pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

1.4.1.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada à:

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

- a) apresentação de relatório favorável da comissão de recebimento e fiscalização, com ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a CONTRATADA;
- b) demonstração de que o valor da Contratação permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- c) manifestação expressa do interesse da CONTRATADA na prorrogação e a comprovação de que mantém todas as condições de habilitação e qualificação;
- d) renovação e/ou complementação da garantia da contratação, se for o caso;
- e) comprovação de que a CONTRATADA mantém a propriedade intelectual das soluções de software e, se for o caso, a exclusividade de comercialização.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação e a descrição da necessidade da contratação encontram-se pormenorizadas em tópicos específicos do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO TODO O CICLO DE VIDA E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

5. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

5.1. Os critérios de sustentabilidade encontram-se pormenorizados no tópico Descrição dos Requisitos da Contratação do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





24805000221336



MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1. Das condições de execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto: imediatamente após a publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

6.1.1.1.1. Caso não seja possível iniciar a execução dos serviços na data assinalada, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE das razões respectivas, com pelo menos 3 (três) dias consecutivos de antecedência, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado pela Secretaria requisitante, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.1.1.2. Detalhamento dos serviços

6.1.1.2.1. Aspectos gerais

6.1.1.2.1.1. Os serviços de suporte técnico, manutenção, integração e customização para os Sistemas de Gestão Financeira, Gestão de Suprimentos, Gestão de Patrimônio, Gestão Tributária e Gestão de Recursos Humanos (itens 1 a 6) são aplicáveis somente ao Poder Executivo Municipal. A execução destes serviços para os demais órgãos deverá ocorrer por intermédio de contratações próprias específicas.

6.1.1.2.1.2. Os serviços de hospedagem em nuvem (item 7) contemplam as soluções de software utilizadas pelos seguintes órgãos da Administração Pública Municipal de Caxias do Sul:

- a) Poder Executivo Municipal;
- b) Poder Legislativo Municipal;
- c) Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE;
- d) Instituto de Previdência e Assistência Municipal – IPAM;
- e) Fundação de Assistência Social – FAS.

6.1.1.2.1.3. A execução de todos os serviços deverá estar pautada na obediência à legislação, com especial ênfase à Lei Federal nº 14.133/21, à Lei Federal nº 13.709/18 e ao Decreto Municipal nº 22.958/24.

6.1.1.2.1.4. A contratada e seus profissionais deverão manter absoluto sigilo sobre dados, informações e documentos aos quais tiverem acesso

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

durante a execução dos serviços. O mesmo grau de sigilo deve ser aplicado após o término da relação contratual.

6.1.1.2.1.5. Todas as atividades referentes aos serviços contratados deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados.

6.1.1.2.2. Licenciamento da solução

6.1.1.2.2.1. A disponibilização das soluções de software na modalidade SaaS (Software como Serviço), não altera as condições de licenciamento dos produtos, conforme contratação realizada através dos Pregões Presenciais nº 378-2013, 400-2013 e 442-2013.

6.1.1.2.2.2. Permanecem vigentes todas as obrigações da CONTRATADA e do Município com relação ao licenciamento, às restrições e definições de infraestrutura, aos requisitos técnicos e específicos das soluções e às correções de eventuais inconsistências de migração de dados, conforme constaram nos Editais dos Pregões Presenciais nº 378-2013, 400-2013 e 442-2013, contratos nº 781-2014, 782-2014 e 1701-2014 e suas alterações.

6.1.1.2.3. Documentação das soluções

6.1.1.2.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pelo Município, em meio digital e sem custos adicionais, os seguintes itens de documentação técnica:

a) Manuais de operação das soluções a serem utilizados pelos usuários. Nos manuais devem constar instruções para a realização de todas as rotinas disponíveis nos sistemas, organizadas por módulos e funcionalidades.

b) Manuais de administração das soluções a serem utilizados pela equipe técnica.

c) Para as APIs (*Application Programming Interface*) disponíveis, documentação para desenvolvedores, na qual devem constar as tecnologias utilizadas, os serviços disponíveis, o formato da requisição e do retorno, além dos parâmetros disponíveis para cada função.

6.1.1.2.3.2. Toda a documentação (manuais, instruções de operação, conteúdos da ajuda, etc.) deverá ser mantida atualizada de acordo com a versão das soluções em utilização. Sempre que houver qualquer alteração em qualquer item da documentação escrita, deverá ser disponibilizada versão atualizada desta nos mesmos moldes da entrega inicial.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1.1.2.3.3. Deverá ser gerada a documentação necessária para avaliação e aprovação do desenvolvimento de novas funcionalidades. A documentação gerada deverá utilizar-se, quando necessário, dos recursos fundamentais ao pleno entendimento de seu conteúdo (descrições textuais, diagramas, protótipos de tela, etc.).

6.1.1.2.3.4. A documentação fornecida não deverá fazer uso de aplicativos proprietários (licenciados) para sua visualização.

6.1.1.2.4. Manutenção das soluções

6.1.1.2.4.1. A manutenção das soluções compreende, sem custos adicionais, os serviços de suporte técnico, atualizações de versão, correções de vulnerabilidades, correções de falhas no produto, alterações legais, esclarecimento de dúvidas, orientações aos usuários e a correção de eventuais inconsistências de migração de dados.

6.1.1.2.4.2. Entende-se como suporte técnico a disponibilização de equipe técnica e infraestrutura para o atendimento das demandas reportadas pelo Município de Caxias do Sul referentes às soluções.

6.1.1.2.4.3. A atualização de versão compreende a disponibilização e entrega de novas versões e evoluções realizadas nas soluções, bem como a atualização de todas as tecnologias acessórias utilizadas no ambiente de execução e desenvolvimento: banco de dados, servidor de aplicação, sistemas operacionais, bibliotecas, *frameworks*, etc).

6.1.1.2.4.4. Entende-se como correção de vulnerabilidades os ajustes necessários às soluções para evitar a exploração de fraquezas na segurança, evitando sua indisponibilidade, acesso e alteração não autorizados de dados, etc.

6.1.1.2.4.5. Entende-se como correção de falha no produto os ajustes necessários às soluções com a finalidade de sanar erros, imperfeições e imprecisões na execução de rotinas das aplicações e correções de eventuais erros de migração de dados. Estes ajustes podem ser corretivos ou preventivos. Ajustes corretivos relacionam-se aos problemas identificados pelos usuários das soluções. Ajustes preventivos são aqueles identificados pela CONTRATADA e corrigidos proativamente.

6.1.1.2.4.6. Entende-se por alteração legal todos os ajustes necessários nas soluções em virtude de quaisquer atos legais, sejam estes de origem dos poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário das esferas Federal, Estadual ou Municipal. Incluem-se nas alterações de ordem legal também

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

as alterações necessárias em virtude de Leis, Portarias, Decretos, Sentenças, Liminares, determinações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, Ministério Público, Secretaria do Tesouro Nacional, etc.

6.1.1.2.4.7. Entende-se como esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários o atendimento ao usuário com o intuito de sanar dúvidas e fornecer orientações para a correta utilização das funcionalidades disponibilizados pelas soluções.

6.1.1.2.5. Evolução das soluções

6.1.1.2.5.1. A evolução das soluções, com custos cobertos pelas horas técnicas previstas, compreende a personalização e o desenvolvimento de novas funcionalidades, bem como a execução de serviços técnicos relativos às soluções contratadas.

6.1.1.2.5.2. Entende-se como implementação de nova funcionalidade o desenvolvimento de nova ferramenta ou funcionalidade para atendimento de demandas que venham a surgir e devam ser supridas pelas soluções ou então a alteração de funcionalidades existentes a fim de proporcionar determinadas respostas das soluções.

6.1.1.2.5.3. Entende-se como serviço técnico os ajustes de dados, parametrizações e outras ações que demandem esforço da CONTRATADA, desde que estes não se originem de falhas ou imperfeições que sejam cobertas pelos serviços de manutenção sem custos adicionais.

6.1.1.2.5.4. Os serviços de evolução das soluções possuem caráter variável, sendo encaminhados sob demanda, não sendo obrigatório o uso dos recursos e quantidades previstas durante a vigência do contrato.

6.1.1.2.5.5. Os serviços de evolução das soluções somente poderão ser executados mediante formalização de orçamento prévio que deverá ser aprovado pela equipe técnica do Município de Caxias do Sul.

6.1.1.2.6. Atualização das soluções

6.1.1.2.6.1. As atualizações compreendem o fornecimento de novas versões das soluções, disponibilização de novas funcionalidades ou correções efetuadas e atualização das tecnologias acessórias utilizadas (SGBD, bibliotecas, *frameworks*, servidor de aplicação, etc.) para as versões mais atuais e estáveis disponíveis.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1.1.2.6.2. As atualizações das soluções, em virtude de correções ou novas implementações, ou por demanda da contratada em virtude de novos *releases* ou versões lançadas, deverão ser efetuadas mediante agendamento prévio.

6.1.1.2.6.3. As atualizações das soluções que resultarem em indisponibilidade para os usuários deverão ser realizadas fora do horário de expediente do Centro Administrativo Municipal, admitindo-se exceção para situações urgentes que deverão ser previamente avaliadas e autorizadas pela Diretoria de Tecnologia e Sistemas de Informação do Município de Caxias do Sul. As atualizações em dias não úteis, poderão ser executadas em qualquer horário do dia.

6.1.1.2.6.4. A CONTRATADA deverá comunicar a equipe técnica do Município quanto à existência de novas versões das soluções, publicando na documentação (*Wiki*) as novidades da versão, as correções de *bugs* e demais informações pertinentes.

6.1.1.2.6.5. As alterações de maior impacto disponibilizadas em novas versões das soluções devem ser implementadas sempre de forma parametrizada, de modo que estas não interfiram no funcionamento das rotinas já utilizadas pelo Município.

6.1.1.2.7. Hospedagem das soluções em ambiente de nuvem

6.1.1.2.7.1. As soluções devem ser executadas em infraestrutura provida, mantida e alocada pela CONTRATADA. A infraestrutura de *data center* deverá possuir o nível mínimo *Tier III* ou estar alocada em serviço especializado que possua os recursos de segurança, redundância e recuperação de desastres necessários à garantia da disponibilidade e continuidade da solução.

6.1.1.2.7.2. A infraestrutura de hospedagem deve ser composta por uma combinação de *links* de dados, *hardwares* e *softwares* com dimensionamento suficiente para comportar os recursos, funcionalidades e quantitativos especificados com uma disponibilidade de 99,5% do tempo em 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

6.1.1.2.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de alta disponibilidade necessária para execução das soluções de software, seguindo as melhores práticas de mercado, legislação e normativas técnicas existentes.

6.1.1.2.7.4. Os servidores utilizados na infraestrutura alocada para execução das soluções poderão ser físicos ou virtualizados, devendo

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

executar sistemas operacionais atualizados, em versão com manutenção e suporte vigentes pelo seu desenvolvedor. Quando o sistema operacional for descontinuado ou chegar ao ciclo final de manutenção e suporte, deverá obrigatoriamente ser atualizado para versão com suporte vigente.

6.1.1.2.7.5. Caso o ambiente de execução das soluções necessitar utilizar sistemas operacionais licenciados, é responsabilidade da CONTRATADA a identificação de todas as licenças necessárias, o mapeamento das licenças adequadas para o ambiente, restrito às soluções objeto do contrato.

6.1.1.2.7.6. Caso a solução requeira quaisquer outros *softwares* com exigência de licenciamento, é responsabilidade da CONTRATADA a identificação de todas as licenças necessárias, o mapeamento da licença adequada para utilização no ambiente, bem como o provimento e atualização, não implicando custos adicionais ao Município.

6.1.1.2.7.7. No decorrer da vigência contratual, caso existam mudanças no formato do licenciamento praticado pelo desenvolvedor do *software* ou do sistema operacional, é responsabilidade da CONTRATADA proceder com as devidas adequações sem custos adicionais ao Município.

6.1.1.2.7.8. A infraestrutura de hospedagem deve contemplar a utilização das medidas de segurança necessárias, utilizando recursos como *firewall*, *IPS/IDS*, *antiDDoS*, *antivírus*, *anti-ransomware* e outros, para a proteção do ambiente de operação contra ameaças, ataques *cibernéticos*, ataques de negação de serviço, *spoofing*, *floods*, *port scanning*, fraudes, invasões, vazamento de informações, sendo responsabilidade da CONTRATADA a identificação e implementação das medidas adequadas ao ambiente.

6.1.1.2.7.9. A infraestrutura de hospedagem das soluções deve contemplar a implementação de recursos de cópia de segurança de todos os dados e configurações armazenados, de forma a restaurá-los em caso de catástrofes ou danos que requeiram a reconstrução do ambiente.

6.1.1.2.7.10. A metodologia e a frequência da realização da rotina de cópia de segurança deve ser capaz de garantir que não ocorram perdas de dados armazenados na solução, podendo ser uma combinação de backups completos, incrementais e diferenciais.

6.1.1.2.7.11. A CONTRATADA deverá fornecer cópia do backup dos dados ao Município de Caxias do Sul. A periodicidade do fornecimento da cópia e a metodologia de transferência das informações serão definidas em comum acordo entre as partes.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1.1.2.7.12. As soluções devem estar acessíveis por meio de *FQDN* (*Fully Qualified Domain Name*), não devendo realizar acessos através de serviços de *DNS* dinâmicos ou diretamente através de endereço IP.

6.1.1.2.7.13. As soluções devem dispor de certificado *TLS* para todos os acessos realizados pela *web*, não devendo utilizar, para este fim, certificados autoassinados.

6.1.1.2.7.14. As soluções devem estar acessíveis através das portas *web* padrão do protocolo *HTTPS* definidas pela *IANA*, não sendo aceito acesso através da especificação de portas na URL da solução.

6.1.1.2.7.15. As soluções devem utilizar protocolos e *RFCs* adequados e eficientes, nas versões vigentes, obedecendo aos padrões de mercado e boas práticas de configuração e implementação.

6.1.1.2.7.16. As soluções devem suportar operação em *IPv4* e *IPv6*.

6.1.1.2.7.17. A infraestrutura de hospedagem deve prover *links* de dados que suportem todo o tráfego necessário para sua operação, com dimensionamento e banda suficientes que permitam a utilização com performance adequada.

6.1.1.2.7.18. É responsabilidade da CONTRATADA o registro de informações da utilização dos *links* de dados, ficando responsável pelos devidos *logs* e registros para atendimento à legislação vigente, inclusive Marco Civil da Internet, relativo aos canais de comunicação instalados para operação da solução.

6.1.1.2.7.19. A infraestrutura de hospedagem deve ser escalável, admitindo o aumento de recursos computacionais (núcleos de processamento, memória e área de armazenamento) se houver necessidade.

6.1.1.2.7.20. A infraestrutura de hospedagem das soluções deverá comportar também a disponibilização de ambiente específico para a realização de testes, simulações e homologações de funcionalidades.

6.1.1.2.7.21. O ambiente de testes, simulações e homologações deverá possuir identificação visual específica, de modo que o usuário consiga identificar que não está atuando em ambiente de produção das soluções.

6.1.1.2.7.22. A CONTRATADA ficará a cargo da administração do ambiente de hospedagem das soluções, realizando o monitoramento de serviços e recursos, identificando e corrigindo eventuais falhas e intercorrências. As

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

atividades de monitoramento do ambiente e as ações emergenciais que se fizerem necessárias, deverão ocorrer em regime integral, ou seja, nas 24 (vinte e quatro) horas por dia dos 07 (sete) dias da semana.

6.1.1.2.7.23. Todos os acessos técnicos da equipe de tecnologia da informação e as conexões de outros serviços do Município de Caxias do Sul ao banco de dados deverão ocorrer através de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade do acesso e a criptografia das transferências de dados. Os mecanismos utilizados serão definidos em comum acordo entre as partes.

6.1.1.2.7.24. Os atuais acessos ao banco de dados serão mantidos para os técnicos do Município, conforme ambiente *on premise* atualmente em uso, com exceção dos privilégios de administração do banco. Exclui-se desta previsão o *owner* ERP, cujas permissões deverão ser somente para consulta em todos os objetos.

6.1.1.2.7.25. Os acessos ao banco de dados serão concedidos mediante aceite aos termos de acesso aos dados emitidos pela CONTRATADA, conforme as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.1.1.2.8. Migração das soluções para o ambiente em nuvem

6.1.1.2.8.1. A migração das soluções para o ambiente em nuvem deverá ocorrer em data a ser definida em conjunto com os órgãos que possuírem atualmente infraestrutura *on premise* para as soluções.

6.1.1.2.8.2. As atividades de migração deverão ser realizadas pela CONTRATADA com apoio das áreas de tecnologia da informação dos órgãos usuários das soluções.

6.1.1.2.8.3. A atividade de migração das soluções para o ambiente em nuvem deverá ser realizada sem custos adicionais ao Município de Caxias do Sul.

6.1.1.2.9. Atendimento

6.1.1.2.9.1. Para fins de atendimento dos serviços de manutenção, considerar-se-ão horas úteis o período de segunda a sexta-feira, das 8 (oito) horas às 17 (dezesete) horas, em dias úteis no Município de Caxias do Sul.

6.1.1.2.9.2. Nos casos de indisponibilidade da infraestrutura de hospedagem, o período de atendimento poderá estender-se pelas 24 (vinte

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

e quatro) horas do dia, útil ou não útil, não sendo admitida a cobrança de valores adicionais.

6.1.1.2.9.3. Para fins de controle, fica estabelecido o início da contagem do prazo máximo para solução das demandas de serviços de manutenção encaminhadas para a CONTRATADA a partir do primeiro contato realizado, seja este por meio de chamado registrado em sistema de *helpdesk*, e-mail, telefone ou outra forma de comunicação. A contagem do prazo máximo de solução será suspenso quando o chamado estiver em situação que depende de ação da CONTRATANTE.

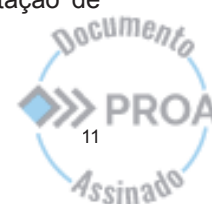
6.1.1.2.9.4. Para definição de prioridades e prazos máximos de solução das demandas encaminhadas para atendimento pela CONTRATADA, os seguintes critérios serão utilizados:

Severidade	Descrição	Tempo máximo para solução
Urgente	Necessita de atendimento imediato, destinado a ocasiões em que o funcionamento do sistema é impedido por completo em todos os módulos	02 horas úteis
Alta	Precisa ser atendido o mais prontamente possível, pois afeta o funcionamento de transações específicas, fundamentais para o dia-a-dia da contratante	8 horas úteis
Normal	Atendimento rotineiro, ao qual existem alternativas temporárias para disponibilidade do serviço e que não carecem de manutenção imediata	5 dias úteis
Baixa	Situações onde não há indisponibilidade de funcionalidade no sistema (sem gravidade)	15 dias úteis
Evolução da solução	Demandas enquadradas como evolução da solução.	7 dias úteis para apresentar orçamento O cronograma e prazo de solução deverão ser ajustados entre as partes.
Serviços técnicos	Serviços técnicos diversos	5 dias úteis para apresentar orçamento O cronograma e prazo de solução deverão ser ajustados entre as partes.

6.1.1.2.9.5. Entende-se como solução a resolução do problema ou a apresentação de solução alternativa que permita ao usuário gerador da demanda a execução de suas atividades. Em caso de apresentação de

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

solução alternativa, a CONTRATADA deverá apresentar o prazo para solução definitiva e este passará a ser o prazo máximo para solução do chamado.

6.1.1.2.9.6. Em situações excepcionais devidamente justificadas, prazos especiais para solução dos chamados poderão ser aplicados pela fiscalização do contrato, desde que solicitados e justificados pela CONTRATADA antes do encerramento do prazo original.

6.1.1.2.9.7. O atendimento para os usuários do Município deverá ser realizado através de ferramenta de *helpdesk* disponibilizada pela CONTRATANTE. A ferramenta permitirá o registro e acompanhamento de todo o histórico dos atendimentos.

6.1.1.2.9.8. A CONTRATADA quando notificada pela ferramenta de *helpdesk* (através de e-mail automático) da CONTRATANTE, por telefone ou e-mail, registrará a demanda em sua ferramenta de gestão de protocolo com os mesmos atributos. Caso necessário, a CONTRATADA poderá solicitar ajuste de prioridade e prazo mediante justificativa, sendo registrada nas ferramentas de gestão.

6.1.1.2.9.9. O controle do tempo máximo de solução dos chamados será realizado pela ferramenta de gestão da CONTRATADA, o qual disponibilizará mensalmente os relatórios de atendimento.

6.1.1.2.9.10. Todas as interações dos técnicos da CONTRATADA com os usuários do Município de Caxias do Sul acerca de chamados técnicos deverão ser registradas no histórico do chamado, independente se a interação de seu de forma presencial, por telefone, e-mail ou outro meio de comunicação.

6.1.1.2.9.9. Os atendimentos resultantes da execução do contrato poderão ser prestados de forma remota.

6.1.1.2.9.10. Durante a vigência do contrato, mediante agendamento prévio, poderão ser necessários atendimentos presenciais. As atividades presenciais, quando ocorrerem, não deverão ensejar custos adicionais ao Município.

6.1.1.2.10. Transição contratual

6.1.1.2.10.1. A transição contratual corresponde à circunstância em que se encerrar a utilização de alguma ou de todas as soluções de software, devendo a CONTRATADA facilitar o acesso do Município a seus dados armazenados nas soluções.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1.1.2.10.2. Ao término da relação contratual, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer uma cópia completa da base de dados (*dump*), inclusive com as *foreign keys* e as permissões de usuários do banco de dados. Isto deve que permitir restaurar a base de dados de maneira idêntica à instalada atualmente. O prazo para fornecimento da cópia completa da base de dados é de 10 dias úteis, contados da data da solicitação.

6.1.1.2.10.3. A CONTRATADA deverá fornecer, sem custos adicionais, toda a documentação e auxílio técnico para a atividade de extração das informações.

6.1.1.2.11. Gestão e acompanhamento dos serviços

6.1.1.2.11.1. A CONTRATADA deverá designar profissional responsável por realizar o gerenciamento do projeto, sendo este o principal contato para fins técnicos e administrativos durante toda a vigência do contrato. Em caso de substituição do profissional, o Município de Caxias do Sul deverá ser prontamente comunicado.

6.1.1.2.11.2. A CONTRATADA deve manter durante toda a execução do contrato, equipe em tamanho condizente com as obrigações assumidas, de forma que a prestação dos serviços não seja prejudicada.

6.1.1.2.11.3. A CONTRATADA deverá promover, mensalmente, reuniões presenciais entre seus representantes e os usuários-chave de cada solução. As reuniões deverão ter como finalidade a realização de acompanhamentos, validações, orientações, levantamento de requisitos, etc. Havendo necessidade, periodicidades distintas (menores ou maiores) poderão ser aplicadas, desde que previamente ajustado entre as partes. As reuniões deverão ter a pauta definida com antecedência mínima de 07 (sete) dias consecutivos.

6.1.1.3. Local e horário da prestação de serviço

6.1.1.3.1. Os serviços presenciais serão executados no(s) local(is) e horário(s) indicados abaixo:

a) Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333, Bairro Exposição, fone (54) 3218.6060, no horário das 08 h às 17 h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

6.1.1.3.2. O endereço indicado refere-se à sede administrativa do órgão, sendo que os atendimentos presenciais poderão ocorrer em qualquer unidade administrativa.

6.1.1.4. Materiais, estrutura física, ferramentas e equipamentos a serem disponibilizados

6.1.1.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá manter materiais, estrutura física, ferramentas e equipamentos necessários a execução dos serviços.

6.2. Da garantia contratual

6.2.1. O período de garantia é aquele estabelecido na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

7. DA SUBCONTRATAÇÃO E DO CONSÓRCIO

7.1. A CONTRATADA poderá subcontratar a **hospedagem das soluções de software e os serviços referentes ao sistema de Gestão de Recursos Humanos**, sendo, entretanto, responsável por esses serviços, nos termos do artigo 122 da Lei n.º 14.133/21 e suas alterações.

7.1.1. Havendo necessidade de subcontratação deverá ser dada preferência na contratação de microempresas ou empresas de pequeno porte, nos termos da Lei n.º 123/2006 e alterações.

7.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato, **quando requisitado e no prazo estabelecido pelo mesmo**, mediante notificação escrita, os seguintes documentos:

7.1.2.1. Documentação da subcontratada, se for o caso, referente ao Registro Comercial, Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social e suas alterações; Prova de Regularidade com a Fazenda Federal; Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual; Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal (totalidade dos tributos); Prova de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); Certidão Negativa de Falência, Concordata ou de Recuperação Judicial (Lei n.º 11.101/2005); Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas; e, se for o caso, Declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, assinada por representante legal e por contador ou técnico em contabilidade da empresa. Todos os documentos deverão ser apresentados atualizados e em vigor.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

7.2. É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio para a prestação dos serviços.

8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. Para o recebimento do objeto desta licitação, o CONTRATANTE designa os servidores nomeados pela Portaria vigente, que farão o recebimento nos termos do artigo 140, I, "a" e "b", da Lei n.º 14.133/21, da seguinte forma:

a) provisoriamente, em até 5 (cinco) dias consecutivos a contar da conclusão da execução dos serviços e/ou de suas etapas, para efeito de posterior verificação da conformidade com o solicitado na contratação;

b) definitivamente, com a emissão do respectivo termo de recebimento, após a verificação do cumprimento das exigências contratuais e consequente aceitação, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos contados após o recebimento provisório.

b.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.

8.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. Compete ao CONTRATANTE:

9.1.1. receber, fiscalizar, orientar, contestar, dirimir dúvidas emergentes da execução do objeto contratado;

9.1.2. receber o objeto e lavrar termo de recebimento provisório. Se o objeto contratado não estiver de acordo com as especificações do CONTRATANTE, rejeitá-lo, no todo ou em parte. Do contrário, após a análise de compatibilidade entre o contratado e o efetivamente entregue, será lavrado o termo de recebimento definitivo;

9.1.2.1. comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

9.1.3. efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

9.1.4. disponibilizar espaço físico para a realização de reuniões, treinamentos e capacitações que se fizerem necessárias.

9.1.5. fornecer à CONTRATADA os dados, documentos e informações necessárias para a execução do objeto.

9.2. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA cumprirá todas as obrigações constantes no Termo de Referência, seus Anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

10.1.1. proceder à prestação dos serviços no prazo e local fixados, acompanhado da respectiva nota fiscal;

10.1.2. considerar os preços propostos completos e suficientes para a execução do objeto desta contratação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou à má interpretação de parte da CONTRATADA;

10.1.3. arcar com os encargos previdenciários, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributários, itens, embalagens, tarifas, fretes, seguros, descarga, transporte, material, responsabilidade civil e outros resultantes do contrato, bem como os riscos atinentes à atividade, inclusive quaisquer despesas que venham a incidir sobre os serviços, objeto desta contratação;

10.1.3.1. entende-se por encargos os tributos (impostos, taxas), contribuições fiscais e parafiscais, os instituídos por leis sociais, emolumentos, fornecimento de mão de obra especializada, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal, estada, hospedagem, alimentação e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste Termo de Referência;

10.1.4. indenizar terceiros e ao CONTRATANTE os possíveis prejuízos ou danos, decorrentes de dolo ou culpa, durante a contratação, em conformidade com o artigo 120 da Lei n.º 14.133/21;

10.1.5. arcar com todas as despesas necessárias à execução do objeto contratado;

10.1.6. cumprir fielmente o contrato, em compatibilidade com as obrigações

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

assumidas;

10.1.7. refazer os serviços em desacordo no prazo estabelecido neste termo de referência, ou não sendo possível, indenizar o valor correspondente acrescido de perdas e danos, mediante toda e qualquer impugnação feita pelo CONTRATANTE;

10.1.8. prestar informações sobre a prestação dos serviços;

10.1.9. manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas;

10.1.10. responder pela qualidade, quantidade, validade, segurança e demais características do objeto, bem como a observação às normas técnicas;

10.1.11. não subcontratar o objeto deste contrato, salvo esteja expressamente permitido neste Termo de Referência;

10.1.12. prestar a garantia contratual, manutenção e assistência técnica, caso exigida neste Termo de Referência;

10.1.13. atribuir os serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos;

10.1.14. apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da data de solicitação, documentação relativa aos empregados da CONTRATADA, resultante de ações judiciais, na qual o CONTRATANTE encontra-se no polo passivo da ação;

10.1.15. cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

10.1.16. informar ao setor financeiro da Secretaria requisitante, durante o período de vigência do contrato, qualquer alteração de endereço, telefone, correio eletrônico (e-mail) ou outros dados.

10.1.17. designar preposto que represente a CONTRATADA para a execução do Contrato, atuando como interlocutor ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

10.1.18. comunicar o fiscal do contrato, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sobre a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





24805000221336



MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

10.1.19. comunicar imediatamente o fiscal do contrato sobre qualquer anormalidade ou qualquer ocorrência relacionada aos serviços ou ao contrato, para adoção das providências cabíveis.

10.1.20. atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Fiscal do Contrato e do Gestor do Contrato inerentes à execução do objeto contratual.

10.1.21. sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas pelo CONTRATANTE.

10.1.22. comprovar, sempre que requisitado pelo Fiscal do Contrato, através de documentação hábil, que a infraestrutura alocada para a Solução está compatível com as especificações do Termo de Referência.

10.1.23. abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades decorrentes do presente contrato, salvo se houver prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

10.1.24. manter sigilo de todos os dados ou informações do ambiente de rede do CONTRATANTE obtidas em função da prestação do serviço contratado, bem como se adequar à Política de Tecnologia e Segurança da Informação do CONTRATANTE.

10.1.25. apresentar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos, a comprovação de que possui armazenamento dos códigos-fonte em local externo a sua sede e de reconhecida excelência na prestação do serviço (cofre bancário, *datacenter*, etc.).

10.1.26. manter a execução da solução ofertada com níveis de performance e segurança adequados durante toda a vigência do contrato, buscando constantemente a melhora da performance da solução ofertada.

10.1.27. manter a supervisão permanente dos componentes da Solução, como forma de averiguar, atender e sanar os alertas e possíveis falhas de funcionamento, contribuindo para uma ação preventiva e corretiva destes, realizando as manutenções e serviços necessários, de forma a impedir ou minimizar a ocorrência de eventuais problemas técnicos que afetem a continuidade dos trabalhos do CONTRATANTE e garantir os níveis de qualidade estabelecidos.

10.1.28. responder por quaisquer interferências de intrusos nos acessos aos serviços, bem como zelar pela integridade das conexões e transferências de informações.

10.1.29. responsabilizar-se por quaisquer danos materiais, morais, pessoais ou financeiros que ocorrerem por toda e qualquer má execução, trabalho defeituoso,

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

executado fora das especificações ou erros apresentados pela solução de software, inclusive perante terceiros.

10.1.30. responsabilizar-se por quaisquer danos materiais, morais, pessoais ou financeiros que ocorrerem pela exploração de vulnerabilidades existentes na solução, inclusive perante terceiros.

10.1.31. não repassar, sob nenhum pretexto, a responsabilidade de quaisquer intercorrências na execução dos serviços para outras entidades (fabricantes, representantes, fornecedores, etc.).

10.1.32. manter em seu quadro funcional, durante toda a execução do Contrato, em quantidade suficiente, profissionais técnicos devidamente capacitados para a prestação dos serviços de suporte e de assistência técnica.

10.1.33. realizar os serviços por meio de profissionais especializados, devidamente credenciados e portando crachá de identificação.

10.1.34. responder por quaisquer acidentes ou danos que possam sofrer os seus empregados ou terceirizados envolvidos na prestação dos serviços.

10.1.35. colocar à disposição do CONTRATANTE todos os recursos humanos e tecnológicos necessários para a perfeita execução dos serviços.

10.1.36. repassar, de forma clara e objetiva, todo o conhecimento e documentação necessários para a operação e administração da Solução quando solicitados pelo CONTRATANTE.

10.1.37. garantir que infraestrutura da solução contemple a implementação de recursos de cópia de segurança de todos os dados e configurações armazenados conforme consta neste instrumento, e se responsabilizar por sua execução e salvaguarda.

10.1.38. responder pela qualidade, quantidade, validade, segurança e demais características do objeto, bem como a observação às normas técnicas.

11. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

11.1. O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei n.º 14.133/21, art. 115, *caput*).

11.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei n.º 14.133/21, art. 115, § 5.º).

11.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei n.º 14.133/21, art. 117, *caput*).

11.3.1. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 1.º).

11.3.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 2.º).

11.4. A CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei n.º 14.133/21, art. 119).

11.5. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE (Lei n.º 14.133/21, art. 120).

11.6. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei n.º 14.133/21, art. 121, *caput*).

11.6.1. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei n.º 14.133/21, art. 121, § 1.º).

11.7. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, § 2.º).

11.8. O CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (Decreto Municipal n.º 21.763/21).

11.9. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (Decreto Municipal n.º 21.763/21).

11.10. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

11.10.1. O recebimento dos serviços mensais deve ser aprovado pela fiscalização após a respectiva prestação dos serviços.

11.10.2. A contratada deverá disponibilizar mensalmente, Relatório de Atendimento de Chamados (RAC), contendo o descritivo de todos os chamados de serviços de manutenção encerrados no mês de referência, que permita a CONTRATANTE avaliar a execução dos serviços contratados. O nível de serviço deve considerar as definições contidas nos itens **6.1.1.2.9.3** e **6.1.1.2.9.4**.

11.10.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar o **Relatório de Disponibilidade de Serviços (RDS)**: relatório mensal contendo o monitoramento da disponibilidade das soluções e apontamento do dia e período em que o serviço ficou indisponível. O somatório do tempo de todas as indisponibilidades ocorridas no período, resultará no tempo total de indisponibilidade da solução. Caso as manutenções programadas e/ou atualizações ocorram com início e conclusão fora do horário compreendido entre 08 h e 18 h a indisponibilidade deve compor o relatório, mas não será considerado como indisponibilidade do serviço.

11.10.4. O Coeficiente de Qualidade dos Serviços (CQS) é o índice que mede o nível de qualidade dos serviços, sendo definido da seguinte forma:

a) 1,0 (um): quando o Relatório de Atendimento de Chamados (RAC) apresentar índice das conclusões dentro dos prazos estabelecidos igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) E o Relatório de Disponibilidade de Serviços (RDS) apresentar indisponibilidade inferior ou igual a 0,5% (cinco décimos por cento) do tempo.

b) 0,95 (noventa e cinco centésimos): quando o Relatório de Atendimento de Chamados (RAC) apresentar índice das conclusões dentro dos prazos estabelecidos inferior a 95% (noventa e cinco por cento) e igual ou superior a 80% (oitenta por cento) OU o Relatório de Disponibilidade de Serviços (RDS) apresentar indisponibilidade superior a 0,5% (cinco décimos por cento) e inferior ou igual a 1,0% (um por cento) do tempo.

c) 0,90 (noventa centésimos): quando o Relatório de Atendimento de Chamados (RAC) apresentar índice das conclusões dentro dos prazos estabelecidos inferior a 80% (oitenta por cento) OU o Relatório de Disponibilidade

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





24805000221336



MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

de Serviços (RDS) apresentar indisponibilidade superior a 1,0% (um por cento) do tempo.

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento será efetuado mensalmente, acompanhado da respectiva nota fiscal, **até o 30.º dia consecutivo, após o ateste realizado pela Comissão** designada pelo CONTRATANTE por meio de Portaria. A data do referido ateste será a mesma informada na emissão/inclusão do Termo de Recebimento Definitivo.

12.1.1. As notas fiscais dos serviços deverão ser emitidas e entregues até o último dia de cada mês, sendo que os serviços deverão ocorrer do primeiro ao último dia da competência. No primeiro faturamento, poderá ocorrer a emissão parcial da nota fiscal para ajuste do período. Os serviços que ocorrerem após essa data deverão ser faturados no mês seguinte.

12.1.2. Os serviços de evolução da solução serão pagos sob demanda, conforme ocorrerem as entregas, validações e conferências necessárias, obedecendo ao ciclo de faturamento dos serviços mensais.

12.1.3. O valor mensal a ser pago para cada serviço será calculado multiplicando-se o Coeficiente de Qualidade dos Serviços (CQS) pelo valor unitário do serviço, obedecendo ao ciclo de faturamento. Eventuais glosas de pagamento serão aplicadas individualmente sobre os serviços que deram causa à situação e os respectivos descontos ocorrerão nas notas fiscais do próximo ciclo de faturamento.

12.1.4. O não atingimento de padrões aceitáveis do Coeficiente de Qualidade dos Serviços não isenta a CONTRATADA de outras penalidades cabíveis, conforme previsão contratual.

12.2. A CONTRATADA deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento.

12.2.1. Na hipótese de existência de erros na nota fiscal de cobrança e/ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento será interrompido e ficará pendente até que a CONTRATADA adote as medidas saneadoras, voltando a correr na sua íntegra após a CONTRATADA ter solucionado o problema, seguindo a legislação vigente quanto à ordem cronológica de pagamentos do CONTRATANTE.

12.3. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

12.4. A retenção do tributo de que trata a Instrução Normativa RFB n.º 1.234/2012 não

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

será efetuada caso a CONTRATADA apresente, na entrega da nota de empenho, declaração de que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, conforme exigido no inciso XI do artigo 4º e modelo constante no anexo IV da IN n.º 1.234/2021, devendo ser atualizada anualmente pela CONTRATADA.

12.4.1. Enquanto o CONTRATANTE não possuir convênio firmado com a Receita Federal do Brasil nos termos da portaria SRF n.º 1.454/2004 referente à retenção dos tributos disciplinados no artigo 1º da IN SRF n.º 475/2004, as notas fiscais não devem ser faturadas com a retenção de PIS, COFINS e CSLL.

12.5. Quando os recursos para execução do objeto forem oriundos de convênios, contratos de repasse e financiamentos, os pagamentos ficarão condicionados também ao repasse dos recursos pelo respectivo órgão concedente.

12.6. A atualização financeira dos valores a serem pagos terá como base a variação do **Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia – IBGE**, contados desde a data final do período de adimplimento de cada parcela até a data do efetivo pagamento.

12.7. Para fins de pagamento, a CONTRATADA, após a homologação, deverá informar ao Setor Financeiro da Secretaria requisitante o banco, o n.º da agência e o n.º da conta, na qual será realizado o depósito correspondente. A referida conta deverá estar em nome da CONTRATADA. Não serão realizados pagamentos por meio de boleto bancário.

12.8. Para fins de adjudicação, homologação e empenho, o preço do item/grupo poderá sofrer, automaticamente, uma pequena variação **para menos**, resultante da necessidade de serem obtidos valores unitários com **até duas casas decimais**, sendo que serão desconsideradas todas as casas posteriores à **segunda**.

12.9. Poderá ser emitida nota de empenho, autorização de compra ou outro instrumento hábil em substituição ao contrato nas situações mencionadas no artigo 95, da Lei n.º 14.133/21.

13. DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO

13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de **12 (doze) meses** contados da data do orçamento em **10 de julho de 2024**.

13.2. Após o intervalo de 12 (doze) meses, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do **Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia – IBGE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

anualidade.

13.2.1. O reajuste deverá ser pleiteado, protocolizando-o na Diretoria Financeira, de Compras e de Licitações do Município, até o término do contrato ou até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não for de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito ao reajuste.

13.2.2. Os valores referenciais dos recursos computacionais do serviço de hospedagem em nuvem (núcleo de processamento, memória e área de armazenamento) serão reajustados nos mesmos termos do contrato.

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

13.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

13.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

13.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

13.8. O reajuste ou a repactuação de preços previstos no próprio contrato serão realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1. Não haverá a exigência da garantia de execução contratual.

15. DO ATENDIMENTO AO DISPOSTO NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI N. 13.709/2018 (LGPD)

15.1. A CONTRATADA fica obrigada a:

a) cumprir as solicitações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

- b)** cumprir com o estabelecido pelo CONTRATANTE para o tratamento de dados e dentro das finalidades necessárias ao cumprimento do objeto contratado;
- c)** guardar o mais absoluto sigilo sobre os dados pessoais que lhes forem confiados por força da execução do contrato, estendendo tal obrigação a eventuais empregados, assumindo a responsabilidade e as consequências advindas da sua divulgação não autorizada ou utilização indevida, inclusive cível e penal;
- d)** não utilizar os dados obtidos por meio desse ajuste para finalidade diversa;
- e)** notificar o CONTRATANTE em caso de vazamento de dados que conduza à destruição, perda, alteração ou divulgação não autorizada de dados, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da descoberta da referida violação;
- f)** fornecer informações úteis ao CONTRATANTE sobre a natureza e âmbito dos Dados Pessoais possivelmente afetados e as medidas corretivas tomadas ou planejadas;
- g)** implementar medidas corretivas a fim de impedir violações e a fim de limitar o seu impacto sobre os titulares de dados, na medida do possível.

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. A CONTRATADA que cometer qualquer conduta que infrinja as condições e prazos estabelecidos no instrumento, em contrato ou na legislação atinente à execução do objeto ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, conforme disposto na Lei n.º 14.133/21, às sanções a seguir estabelecidas, aplicáveis após regular Processo Administrativo de Penalização de fornecedor em conformidade com o Decreto Municipal n.º 21.763/21 e alterações:

16.1.1. ADVERTÊNCIA ESCRITA em razão de falhas que não caibam a aplicação de sanção mais grave em virtude de serem corrigidas no prazo estipulado pela fiscalização.

16.1.2. MULTA por descumprimento de prazos e condições ajustados, conforme classificação de gravidade da inconformidade diagnosticada pelo CONTRATANTE, seguindo, ainda a tabela de classificação de inconformidades integrante deste item, nos seguintes termos:

16.1.2.1. para inconformidade **LEVE**, será aplicada multa na razão de **0,5% (cinco décimos por cento) ao dia**, sobre o valor global do item/grupo, **até 30 (trinta) dias de atraso, podendo**, justificadamente, ser cancelada a nota de empenho, a autorização de compra ou outro instrumento hábil e/ou rescindido o contrato, nas seguintes situações:

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

a) pela não entrega da documentação exigida para o certame, nos prazos previstos;

b) pelo retardamento da execução ou da conclusão do objeto da contratação sem motivo justificado.

16.1.2.2. para inconformidade **MODERADA**, será aplicada multa de **10% (dez por cento)**, sobre o valor da parcela inadimplida, **podendo**, justificadamente, ser cancelada a nota de empenho, a autorização de compra ou outro instrumento hábil e/ou rescindido o contrato, nas seguintes situações:

a) pela prestação dos serviços em desacordo com o solicitado, quando não houver a pronta adequação no prazo fixado;

b) pela não manutenção da proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

c) pela subcontratação de serviços quando não permitidos.

16.1.2.3. para inconformidade **GRAVE**:

16.1.2.3.1. será aplicada multa de **15% (quinze por cento)**, sobre o valor global do item/grupo, pela não celebração do contrato ou não entrega da documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

16.1.2.3.2. será aplicada multa de **0,10% (dez décimos por cento)**, ao dia, sobre o valor da parcela inadimplida, **até o limite de 30% (trinta por cento)**, pelo atraso injustificado na prestação dos serviços, em prazo superior a 30 (trinta) dias consecutivos;

16.1.2.3.3. será aplicada multa de **15% (quinze por cento)** da parcela inadimplida, podendo, também, ser cancelada a nota de empenho, a autorização de compra ou outro instrumento hábil e/ou rescindido o contrato, pela inexecução parcial do objeto, salvo quando causar grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a penalidade correspondente.

16.1.2.4. para inconformidade **GRAVÍSSIMA**:

16.1.2.4.1. será aplicada multa de **20% (vinte por cento)** da parcela inadimplida, podendo, também, ser cancelada a nota de empenho, a autorização de compra ou outro instrumento hábil e/ou rescindido o contrato, pela inexecução total do objeto.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

16.1.2.4.2. será aplicada multa de **30% (trinta por cento)** da parcela inadimplida, podendo, também, ser cancelada a nota de empenho, a autorização de compra ou outro instrumento hábil e/ou rescindido o contrato, pela inexecução parcial do objeto que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

16.1.3. quando da reincidência em irregularidades será dobrada a multa correspondente à infração cometida conforme subitens anteriores, até o limite de **30% (trinta por cento)**.

16.1.4. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR com a Administração Municipal pelo **prazo de até 3 (três) anos**, bem como demais cominações legais, quando a licitante:

- a) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- b) dar causa à inexecução total ou parcial do objeto;
- c) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

16.1.5. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR com a Administração Municipal pelo **prazo de até 6 (seis) anos**, bem como demais cominações legais, quando a licitante:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante o procedimento ou a execução do contrato;
- b) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5.º da Lei n.º 12.846, de 1.º de agosto de

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

2013;

f) ocorrer em 1 (uma) infração enquadrada como gravíssima **ou** 2 (duas) infrações enquadradas como grave **ou** 3 (três) infrações enquadradas como moderada aplicáveis após regular Processo Administrativo de Penalização de fornecedor em conformidade com o Decreto Municipal nº 21.763/21 e alterações **ou** 4 (quatro) infrações enquadradas como leve, **ou**, independente do grau, no caso da ocorrência de 5 (cinco) infrações.

16.1.6. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a executora ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados e após decorrido o prazo da penalidade de suspensão do subitem anterior.

16.2. Será facultada à CONTRATADA, nos termos da lei, apresentação de defesa prévia, na ocorrência de quaisquer das situações previstas neste Termo de Referência.

16.3. As multas e seu pagamento não eximirão a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos, decorrentes das infrações cometidas.

16.4. Caso a multa não seja quitada em até 15 (quinze) dias contados da emissão da DARM, estará sujeita à atualização monetária com base no mesmo índice previsto no subitem de reajuste (ou de pagamento).

16.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

17. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento da Secretaria requisitante, a qual consta no documento de formalização da demanda (pedido de compra).

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Esclarecimentos técnicos referentes ao objeto, na Secretaria Municipal de Recursos Humanos e Logística, na Diretoria de Tecnologia e Sistemas de Informação, com José Luís Nicoletti, fone (54) 3218.6060, no horário das 10 h às 16 h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

18.2. Fazem parte deste Termo de Referência:

Anexo I	-	Descrição do(s) item(ns) e quantidade(s) da contratação.
---------	---	--

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





24805000221336



MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

José Luís Nicoletti – Matrícula 17.885
Responsável pela elaboração do Termo de Referência
Diretoria de Tecnologia e Sistemas de Informação
Secretaria Municipal de Recursos Humanos e Logística

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA
DIRETORIA FINANCEIRA, DE COMPRAS E DE LICITAÇÕES

ANEXO I - DO TERMO DE REFERÊNCIA

DESCRIÇÃO DO(S) ITEM(NS) E QUANTIDADE(S) DA CONTRATAÇÃO

GRUPO	ITENS	CÓD. GRP	DESCRIÇÃO DO(S) ITEM(NS)	UN.	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL DO ITEM
1	1	33634	Manutenção do sistema de Gestão Financeira	Mês	24	28.474,86	683.396,64
	2	33634	Manutenção do sistema de Gestão de Suprimentos	Mês	24	26.763,99	642.335,76
	3	33634	Manutenção do sistema de Gestão de Patrimônio	Mês	24	15.322,91	367.749,84
	4	33634	Manutenção do sistema de Gestão Tributária	Mês	24	70.594,99	1.694.279,76
	5	33634	Manutenção do sistema de Gestão de Recursos Humanos	Mês	24	87.461,28	2.099.070,72
	6	63557	Hora Técnica e assessoria operacional	Hora	3.000	176,45	529.350,00
	7	64613	Hospedagem dos sistemas de gestão em ambiente de nuvem	Mês	24	81.947,56 ¹	1.966.741,44
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO						R\$ 7.982.924,16	

¹ Valor considerando a estimativa para crescimento do ambiente.

Rua Alfredo Chaves, n.º 1.333 - Bairro Exposição – CEP: 95.020-460 - Caxias do Sul (RS)

Fone: (54) 3218.6000





24805000221336

Nome do documento: TermoReferencia.odt

Documento assinado por

JOSE LUIS NICOLETTI

Órgão/Grupo/Matrícula

PMCXSUL / SMRHL-DTSI / 17885

Data

21/08/2024 12:04:18

