



PROPOSTA COMERCIAL

**SOLUÇÕES INOVADORAS
E INTEGRADAS PARA A
GESTÃO PÚBLICA**



1. Identificação da Proposta

Cliente:	PM ESTEIO		
Responsável	Rafael Andrade Coordenador de TIC		
Nº Proposta:	29062026		
Data de Elaboração	29/06/2026	Versão	1
Data de Validade	60 dias		

2. Objetivo

Apresentamos uma proposta para fornecimento dos serviços de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte da solução GRP Thema® Web na CONTRATANTE, com o objetivo de melhorar a qualidade do gasto público e otimizar os processos de trabalho. A elaboração do projeto considera a importância e complexidade das tarefas a serem desenvolvidas. É necessário estabelecer condições adequadas para o gerenciamento eficiente da máquina pública, gerando subsídios para sua continuidade no futuro. Nossa proposta é objetiva e abrange o planejamento estratégico e resultados projetados para atender às necessidades da CONTRATANTE.

3. Institucional

Há mais de **31 anos no mercado** de software para Gestão Pública, o Grupo Thema®/Pólis® desenvolve produtos e serviços especializados, buscando sempre a utilização dos melhores recursos técnicos para disponibilizar aos seus clientes softwares e aplicativos robustos, confiáveis, seguros e com alta performance.

O **GRP-Thema** (*Government Resource Planing*) é um **Sistema Integrado de Gestão Pública**, robusto e totalmente web que opera, também, na nuvem – utilizando Banco de Dados Oracle – promovendo a sistematização dos processos de trabalho e o completo gerenciamento da instituição pública com um excelente custo-benefício.



Os sistemas da Thema Informática® foram desenvolvidos para **atender os mais diversos tipos de instituições públicas**, entre elas: Prefeituras, Câmaras, Tribunais de Justiça, Tribunais de Contas, Ministérios Públicos, Defensoria Pública, Institutos de Previdência (municipais e estaduais), Fundações, Consórcios Públicos, Autarquias (Municipais, Estaduais e Federais), Departamentos de Água e Esgoto entre outros.

4. Serviço

Tributação; Módulo de ISSQN; Módulo de ITBI; Módulo de Habite-se, Fiscalização de Obras e Posturas; Módulo de Cadastro Técnico Municipal; Módulo Habitacional; Módulo de Regularização Tributária Web; Módulo Coleta de Resíduos Sólidos e/ ou Líquidos; Vigilância Sanitária; Profiscal; Gestão de Cemitérios; Integrador NFSe - (Sistema Nacional de Nota Fiscal Eletrônica).
Módulo de Planejamento e Orçamento; Módulo Execução Orçamentária; Módulo de Contabilidade Pública; Fluxo de pagamento e Portal Transparência. Módulo de Patrimônio e Almoxarifado; Módulo de Compras, Licitações e Contratos; Módulo de Frotas; APP Inventário; APP cidadão; Fluxo de pagamento.
Módulo de Gestão Eletrônica de Documentos (GED); Módulo de Processo Eletrônico; Módulo de Modelos de Documentos Eletrônicos; Protocolo Digital; Diário Oficial eletrônico; Módulo de Portal de Autoatendimento Via Web; Portal Institucional; Portal E-Governo; Jurídico; Ouvidoria; Diário Oficial Eletrônico.
RH e Folha de pagamento.
BI GSV
Técnico residente.

Serviços
Serviços de consultoria para a implantação da Solução, migração de dados, treinamento e integrações
Serviços de Suporte e Manutenção Modalidade GLT (Garantia Legal e Evolução Tecnologia) e Modalidade de Suporte Técnico Remoto, Manutenção e customizações de toda a Solução Thema®/GRP Web.
Cloud
Serviços de hospedagem em ambiente de Cloud Computing com fornecimento de Tecnologia de SGBD Oracle (IaaS – infraestrutura em nuvem). Nuvem especializada da Thema®.

5. Investimento

DETALHAMENTO DOS VALORES PREFEITURA					
Nº Item	Descrição do item	Qtd.	Unid.	Unit.	Total
1	MANUTENÇÃO MENSAL DO SISTEMA				
1.1	Tributação; Módulo de ISSQN; Módulo de ITBI; Módulo de Habite-se, Fiscalização de Obras e Posturas; Módulo de Cadastro Técnico Municipal; Módulo Habitacional; Módulo de Regularização Tributária Web; Módulo Coleta de Resíduos Sólidos e/ ou líquidos; Vigilância Sanitária; Profiscal; Gestão de Cemitérios; Integrador NFSe - (Sistema Nacional de Nota Fiscal Eletrônica);	12	MENSAL	R\$ 42.375,00	R\$ 508.500,00
1.2	Módulo de Planejamento e Orçamento; Módulo Execução Orçamentária; Módulo de Contabilidade Pública; Fluxo de pagamento e Portal Transparência. Módulo de Patrimônio e Almoxarifado; Módulo de Compras, Licitações e Contratos; Módulo de Frotas; APP Inventário; APP cidadão; Fluxo de pagamento.	12	MENSAL	R\$ 11.915,00	R\$ 142.980,00
1.3	Módulo de Gestão Eletrônica de Documentos (GED); Módulo de Processo Eletrônico; Módulo de Modelos de Documentos Eletrônicos; Protocolo Digital; Diário Oficial eletrônico; Módulo de Portal de Autoatendimento Via Web; Portal Institucional; Portal E-Governo; Jurídico; Ouvidoria; Diário Oficial Eletrônico.	12	MENSAL	R\$ 7.250,00	R\$ 87.000,00
1.4	RH e Folha de pagamento.	12	MENSAL	R\$ 9.510,00	R\$ 114.120,00
1.5	BI.	12	MENSAL	R\$ 10.669,00	R\$ 128.028,00
1.6	Técnico residente.	12	MENSAL	R\$ 18.000,00	R\$ 216.000,00
1.7	Serviços de hospedagem em ambiente de Cloud Computing com fornecimento de Tecnologia de SGBD Oracle (IaaS – infraestrutura em nuvem). Nuvem especializada da Thema®.	12	MENSAL	R\$ 22.500,00	R\$ 270.000,00
DETALHAMENTO DOS VALORES CÂMARA DE VEREADORES					
Nº Item	Descrição do item	Qtd.	Unid.	Unit.	Total
2	MANUTENÇÃO MENSAL DO SISTEMA				
2.1	Módulo de Planejamento e Orçamento; Módulo Execução Orçamentária; Módulo de Contabilidade Pública; Fluxo de pagamento e Portal Transparência. Módulo de Patrimônio e Almoxarifado; Módulo de Compras, Licitações e Contratos; Módulo de Frotas; APP inventário.	12	MENSAL	R\$ 2.650,00	R\$ 31.800,00
2.2	Módulo de Gestão Eletrônica de Documentos (GED); Módulo de Processo Eletrônico; Módulo de Modelos de Documentos Eletrônicos; Diário Oficial Eletrônico.	12	MENSAL	R\$ 1.980,00	R\$ 23.760,00
2.3	RH e Folha de pagamento.	12	MENSAL	R\$ 3.575,00	R\$ 42.900,00
2.4	Serviços de hospedagem em ambiente de Cloud Computing com fornecimento de Tecnologia de SGBD Oracle (IaaS – infraestrutura em nuvem). Nuvem especializada da Thema®.	12	MENSAL	R\$ 3.750,00	R\$ 45.000,00
DETALHAMENTO DOS VALORES FUNDAÇÃO HOSPITAL SÃO CAMILO					
Nº Item	Descrição do item	Qtd.	Unid.	Unit.	Total
3	MANUTENÇÃO MENSAL DO SISTEMA				
3.1	Módulo de Planejamento e Orçamento; Módulo Execução Orçamentária; Módulo de Contabilidade Pública; Fluxo de pagamento e Portal Transparência. Módulo de Patrimônio e Almoxarifado; Módulo de Compras, Licitações e Contratos; Módulo de Frotas; APP inventário; Jurídico.	12	MENSAL	R\$ 6.290,00	R\$ 75.480,00
3.2	Módulo de Gestão Eletrônica de Documentos (GED); Módulo de Processo Eletrônico; Módulo de Modelos de Documentos Eletrônicos; Protocolo Digital; Ouvidoria; Diário Oficial Eletrônico.	12	MENSAL	R\$ 3.910,00	R\$ 46.920,00
3.3	RH e Folha de pagamento.	12	MENSAL	R\$ 8.600,00	R\$ 103.200,00
3.4	Serviços de hospedagem em ambiente de Cloud Computing com fornecimento de Tecnologia de SGBD Oracle (IaaS – infraestrutura em nuvem). Nuvem especializada da Thema®.	12	MENSAL	R\$ 7.875,00	R\$ 94.500,00

DETALHAMENTO DOS VALORES PREV-ESTEIO					
Nº Item	Descrição do item	Qtd.	Unid.	Unit.	Total
4	MANUTENÇÃO MENSAL DO SISTEMA				
4.1	Módulo de Planejamento e Orçamento; Módulo Execução Orçamentária; Módulo de Contabilidade Pública; Módulo de Patrimônio e Almoxarifado; Módulo de Compras, Licitações e Contratos; Módulo de Frotas; APP inventário.	12	MENSAL	R\$ 2.980,00	R\$ 35.760,00
4.2	Módulo de Processo Eletrônico.	12	MENSAL	R\$ 2.315,00	R\$ 27.780,00
4.3	RH e Folha de pagamento.	12	MENSAL	R\$ 3.315,00	R\$ 39.780,00
4.4	Serviços de hospedagem em ambiente de Cloud Computing com fornecimento de Tecnologia de SGBD Oracle (IaaS – infraestrutura em nuvem). Nuvem especializada da Thema®.	12	MENSAL	R\$ 1.674,00	R\$ 20.088,00

VALORES TOTAIS DA PROPOSTA					
A	Serviços para a implantação da Solução Thema/GRP				
	PREFEITURA	1	SERVIÇO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	CÂMARA	1	SERVIÇO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	HOSPITAL SÃO CAMILO	1	SERVIÇO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	PREV-ESTEIO	1	SERVIÇO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
B	Manutenção/Suporte mensal (Garantia Legal e Evolução Tecnológica)				
	PREFEITURA	12	MENSAL	R\$ 99.719,00	R\$ 1.196.628,00
	CÂMARA	12	MENSAL	R\$ 8.205,00	R\$ 98.460,00
	HOSPITAL SÃO CAMILO	12	MENSAL	R\$ 18.800,00	R\$ 225.600,00
	PREV-ESTEIO	12	MENSAL	R\$ 8.610,00	R\$ 103.320,00
C	Nuvem				
	PREFEITURA	12	MENSAL	R\$ 22.500,00	R\$ 270.000,00
	CÂMARA	12	MENSAL	R\$ 3.750,00	R\$ 45.000,00
	HOSPITAL SÃO CAMILO	12	MENSAL	R\$ 7.875,00	R\$ 94.500,00
	PREV-ESTEIO	12	MENSAL	R\$ 1.674,00	R\$ 20.088,00
D	Serviços de Customizações e/ou Assessoria Operacional (sob demanda)				
	PREFEITURA	150	HORAS	R\$ 207,28	R\$ 31.092,00
	CÂMARA	30	HORAS	R\$ 207,28	R\$ 6.218,40
	HOSPITAL SÃO CAMILO	60	HORAS	R\$ 207,28	R\$ 12.436,80
	PREV-ESTEIO	60	HORAS	R\$ 207,28	R\$ 12.436,80

Apresentamos abaixo a tabela detalhada dos investimentos necessários: **Observações:**

* Com relação a planilha acima, vale destacar os tipos de investimento previstos em nossa proposta. Encargos mensais (**Manutenção e cloud**); Encargos eventuais (**sob demanda**);

** As Licenças dos produtos componentes da Solução Thema/GRP serão entregues para um número ilimitado de usuários, com exceção das Ferramentas de Business Intelligence e Profiscal que são limitadas:
BI - Prefeitura de Esteio = 30 usuários e 500 mil tokens por usuário/mês
Profiscal – Prefeitura = 5 usuários

*** Em caso de implantação em Cloud, é de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização da conexão rápida com a internet para ser utilizada na Solução Thema®/GRP-Web em ambiente de Cloud Computing.

FORMA DE PAGAMENTO DO PROJETO	
Serviços de Manutenção Mensal (GLT)	Dos novos módulos: Após o treinamento e liberação de utilização em produção do sistema.
Cloud	A partir da instalação do sistema
Impostos já inclusos	

Considerando a relevância e a essencialidade dos serviços objeto desta proposta, consignamos expressamente que, nos termos do art. 137, §2º, IV da Lei nº 14.133/2021, o atraso de pagamentos por período igual ou superior a 2 (dois) meses autoriza, como regra geral e independente de outras formalidades, a suspensão imediata da prestação dos serviços e/ou o pedido de rescisão unilateral do contrato por parte da contratada, sem que isso constitua ilicitude ou abuso por parte desta. Esta ressalva é relevante, uma vez que os serviços a serem prestados no futuro contrato envolvem o uso de infraestrutura própria e/ou de terceiros, com investimentos relevantes, e que não podem ser indefinidamente suportados pela futura contratada em caso de inadimplência

Como é de vosso conhecimento, encontra-se em tramitação no Congresso Nacional uma ampla Reforma Constitucional Tributária. Nesta primeira etapa, a reforma trata dos impostos que incidem diretamente sobre a produção de bens e serviços (ICMS, ISS, IPI, PIS e Cofins).

Conquanto ainda não se possa precisar a extensão dos impactos da Reforma Constitucional sobre este Contrato Administrativo, uma vez que sua aplicabilidade dependerá ainda da votação de Leis Complementares e de eventual regulamentação infralegal, deve-se lembrar que o presente Contrato permanece (e permanecerá até sua extinção) regido pela Lei nº 14.133/2021, a qual por sua vez prevê, em seu art. Art 134, que *"Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados."*

De qualquer sorte, é dada a nova sistemática a ser adotada pelo novo sistema tributário, com a unificação dos referidos tributos pelo IVA (Imposto de Valor Agregado), e conforme amplamente noticiado pela empresa, é bastante provável que a carga tributária incidente sobre o Contrato venha a ser substancialmente elevada, a ponto de inviabilizá-lo economicamente, caso não seja aplicada a regra legal acima transcrita e que trata do seu equilíbrio econômico-financeiro em caso de alteração desse regime.

Nesse sentido, salienta-se que a proposta para o contrato, será diretamente onerado pelos seguintes tributos e respectivas alíquotas, incidentes diretamente sobre o faturamento: Cofins (3%), PIS (0,65%) e ISSQN (2%). Tão logo a referida reforma comece a produzir estes efeitos, será necessária a promoção do reequilíbrio previsto em Lei. "

6. Considerações Gerais

6.1 Cronograma de Trabalho

O desenvolvimento e a implantação do projeto serão feitos de acordo com cronograma que será definido em conjunto com a CONTRATANTE. O prazo de implantação passa a contar a partir da data de aceite do cronograma, após a assinatura do contrato. Podendo ser antecipado dependendo do andamento do projeto.

6.2 Equipe Técnica Encarregada pelos Serviços

Serão destinados ao projeto uma equipe técnica especializada, com experiência em implantação de soluções em órgãos públicos.

6.3 Coordenação e Acompanhamento

A CONTRATANTE colocará à disposição do Grupo Thema®/Pólís®, um ou mais analistas, que ficarão como responsáveis pelos trabalhos, os quais deverão acompanhar todas as fases do mesmo, bem como centralizar todos os contatos relacionados ao bom desempenho dos serviços.

6.4 Escopo da funcionalidade

Os serviços de customização previstos no item 4, quando necessários, serão passíveis de análise técnica de sua viabilidade e apresentação de orçamento específico com a previsão do número de horas necessárias para sua implementação.

Marcelo Gomes Bicca
Diretor Comercial
Thema ®/Pólís® Informática Ltda

ANEXO I

1. Caracterização Funcional Tecnológica Geral do Sistema Ofertado

1.1 Gerenciador de Banco de Dados

A solução apresentada é composta por Sistemas Aplicativos com interface gráfica (GUI) desenvolvidos para plataforma WEB e integrados com o **Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional Oracle 19 ou superiores**, exceto pelo sistema de Business Intelligence que possui banco analítico próprio de alta performance. As regras de negócios foram desenvolvidas no SGBD para garantir agilidade, segurança e rapidez aos usuários da solução.

1.2 Ambiente Operacional WEB

As transações via Internet utilizam tecnologias seguras como Java, PHP e SSL, com a publicação de páginas em servidores disponibilizados pelo Órgão ou em nuvem. O acesso ao sistema é controlado por senhas e permissões, com perfis de usuários que limitam o acesso às transações e operações. Há identificação de dois tipos de usuários: visitantes, interessados em verificar a situação de seus processos, e usuários autorizados a realizar manutenções nos sistemas da Solução.

1.3 Sistema de Controle 'On Line' e 'Real Time'

O Sistema de controle de execução de atividades básicas é integrado, 'On Line' e 'Real Time'. Propicia diretamente a execução destas atividades, através de estações cliente e permitindo o uso de impressoras e coletores remotos. Recolhe automaticamente os dados relativos a cada operação realizada sem prejudicar a integridade do banco de dados. Incorpora recursos de inspeção da base de dados e agrega informações para suportar a tomada de decisões e avaliação institucional.

1.4 Caracterização Operacional

1.4.1 Transacional

Os sistemas oferecidos executam e registram atividades administrativas básicas através de transações, que disponibilizam os dados recolhidos imediatamente em toda a rede. As transações são realizadas por meio de telas gráficas específicas e os dados transcritos são validados instantaneamente. O gerenciador da base de dados conta com mecanismos seguros de recuperação de falhas, garantindo que os dados não sejam perdidos após a execução da transação.

1.4.2 Segurança de Acesso

Os sistemas oferecidos possuem um catálogo de perfis de usuários (Categorias de Usuários), com acesso específico para cada transação autorizada, permitindo que apenas usuários autorizados tenham acesso às transações. O administrador de segurança pode definir o nível de acesso para cada transação, registrando as operações em um arquivo de log para auditoria. As autorizações ou desautorizações de acesso podem ser feitas dinamicamente por usuário, perfil ou transação, com efeito imediato. A autenticação é realizada através do AD (Active Directory) para administração dos usuários da rede.

1.4.3 Documentação “On Line”

Os Sistemas ofertados possuem documentação ‘on line’ para cada modo de operação, por transação. Esta documentação possibilita que o próprio administrador aprenda cada assunto referenciado e multiplique o conhecimento para outros usuários da solução.

1.4.4 Recuperação Automática de Falhas

Em caso de falha operacional ou lógica, os Sistemas através dos recursos disponibilizados pelo SGBD Oracle, possibilitam a recuperação automática destas falhas, sem intervenção de operadores, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento efetuado antes da falha.

1.5 Caracterização Funcional das Transações

Todo o acesso ao SGBDR Oracle efetuado pelo Sistema é feito de forma nativa e cada atividade básica possui uma transação específica nos programas oferecidos. Em casos específicos, pode haver mais de uma transação para a mesma atividade. O registro de eventos na base de dados serve como histórico, não havendo remoção ou alteração de registros já cadastrados. Cada novo evento é gravado em forma de movimento, sem perda de informações anteriores, permitindo a recuperação do histórico completo. Quando existir a necessidade de se remover lançamentos entrados erroneamente, outro movimento se encarrega de anulá-lo, simulando, por exemplo, uma operação de estorno contábil.

ANEXO II

2. Características do Suporte Técnico

O Grupo Thema®/Pólis® possui uma estrutura moderna para atender seus clientes com suporte. As solicitações são feitas através de uma ferramenta específica de Help Desk, onde são protocoladas junto à Thema®/Polis® Informática via WEB, telefone ou correio eletrônico. Essas solicitações incluem data e hora, descrição do problema, nível de prioridade e especialidade (contábil, financeiro, materiais e etc.) para um atendimento adequado e uma numeração de controle. O suporte é fornecido por um atendente qualificado para lidar com o problema relatado, podendo encaminhar o atendimento para um técnico especializado, se necessário.

2.1 Formas de Abertura de chamada

2.1.1 Chamados Via Web

Permite aos clientes utilizarem-se de recursos do Help Desk acessível via navegador web, permitindo aos clientes abrir chamados através de um formulário específico. O cliente pode preencher informações sobre o problema, nível de prioridade, especialidade, data e hora da solicitação. O sistema fornece um número de chamado para controle e a possibilidade de imprimir uma cópia. Os chamados são encaminhados para técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada. Além da abertura de chamados via web, é possível pesquisar chamados existentes e extrair relatórios e gráficos.

2.1.2 Chamados Via telefone

Permite aos clientes do Grupo Thema®/Pólís® a possibilidade de abertura de chamados via telefone. Após a avaliação prévia da central de atendimento, o cliente recebe a confirmação da solicitação com o número do chamado, identificação do problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação. Os chamados são direcionados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada.

2.1.3 Formas de Atendimento

As solicitações de suporte são encaminhadas aos especialistas para atendimento, que podem entrar em contato com o cliente via telefone, e-mail, acesso remoto ou visita técnica, dependendo da prioridade do chamado. Intervenções que envolvam a base de dados e aplicativos do cliente são preferencialmente realizadas remotamente, para verificação de erros que não possam ser reproduzidos em ambientes internos do Grupo Thema®/Pólís®.

2.2 Horário de Atendimento

O atendimento será dado, em português, para pedidos de suporte no horário das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h (Horário de Brasília), de segundas às sextas feiras.

2.3 Tempo de Atendimento das Solicitações

No caso de parada de sistema produtivo o atendimento de suporte técnico será nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

O tempo de atendimentos de suporte técnico e correções de falhas do sistema é definido de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico e é dividido da seguinte forma:

Prioridade	Tipo de atendimento	Tempo de início de atendimento	Tempo sugerido para solução
Urgente	Necessita de atendimento imediato, destinado a ocasiões em que o funcionamento geral do sistema é impedido.	2 horas úteis	4 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.	4 horas úteis	1 dia útil
Normal	Atendimento rotineiro, ao qual existem alternativas temporárias para disponibilidade do serviço.	1 dia útil	5 dias úteis
Baixa	Situações em que não há indisponibilidade de funcionalidade no sistema, solicitações para atendimento de médio prazo como ajustes de regras e dados específicos.	3 dias úteis	15 dias úteis

Os prazos dos atendimentos poderão ser repactuados - em comum acordo - por questões de necessidades legais, complexidade ou dependência externa.

O tempo de atendimento será suspenso sempre que a demanda necessitar de envolvimento do cliente ou dependência externa.

Para demandas de melhorias, consultorias, manutenções operacionais ou manipulações de dados, os prazos de início e fim dos trabalhos deverão ser acordados após a definição e aprovação do escopo de trabalho e priorização junto à gestão do contrato.

2.4 Itens componentes do Suporte Técnico, GLT (Garantia Legal e Evolução Tecnologia) e Customização

2.4.1 Suporte

A fim de atender à solicitação do CONTRATANTE, o Grupo Thema®/Pólis® disponibilizará na sua filial em Porto Alegre, uma equipe de atendimento especializada no Software de Gestão Governamental Integrado para atendimento e suporte, mediante demanda. As atividades do atendimento estão relacionadas ao dia a dia do CONTRATANTE, tais como: apoio na consolidação de informações, suporte aos bugs do sistema e no auxílio para dúvidas relacionadas ao sistema.

2.4.2 Modalidade Garantia Legal e Evolução Tecnológica - GLT

- Contrato que prevê a atualização da Solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação Federal, estadual ou municipal;
- Fornecimento de novas versões da Solução, desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional;
- Correção de eventuais erros nos Softwares (garantia de funcionamento).

2.4.3 Modalidade de Assessoria Operacional / Consultoria e Customização

- Treinamento de uso;
- Serviços de Consultoria e Assessoria Operacional;
- Personalização (Adequação da Solução as características da CONTRATANTE);
- Atendimento de chamados com análise, diagnóstico e encaminhamento de solução de problemas;
- Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de relatórios de fechamento;
- Serviços de conversão e recuperação de dados;
- Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados;
- Inclusão de novas funções, relatórios ou consultas.

ANEXO III

3. Metodologia de Implantação e Operação Assistida

Este é aspecto fundamental em nossas implementações de software, que nos permitiu alcançar o melhor dos êxitos com todos nossos clientes já que usamos, devido ao **uso de uma metodologia própria baseada nas melhores práticas do Project Management Institute (PMI®)**, totalmente validada ao longo dos anos, para implementar os produtos do Grupo Thema®/Pólis®. O objetivo final é equipar a administração com um sistema de informação totalmente integrado e personalizado de acordo com as necessidades e realidade da CONTRATANTE, incluindo a integração das áreas envolvidas no projeto. O resultado é alcançado em um curto prazo, e com um nível de satisfação esperado por todos os envolvidos.

Dentro da nossa metodologia, destacamos que as pessoas envolvidas no processo de implantação são um fator crucial para o sucesso do projeto. Sem a participação e o engajamento dos técnicos de nossa empresa e dos funcionários do órgão público contratante, nenhum processo de implantação de sistemas aplicativos terá êxito. Além disso, para alcançar medidas eficazes de sucesso da implantação, é fundamental que o cliente esteja globalmente comprometido com o processo, definindo métodos e planos de trabalho com produtos e

objetivos claramente identificados em cada fase e etapa do processo de implantação da solução. Esses métodos e planos de trabalho também devem incluir a consideração dos comportamentos organizacionais e comportamentais dos envolvidos. Portanto, o sucesso da implantação depende de uma abordagem holística, que considere todos esses aspectos para alcançar o melhor resultado.

A definição do processo de implantação dos produtos do Grupo Thema®/Pólis® é fruto de uma discussão conjunta entre a empresa e o cliente. Durante a execução do processo, as reuniões de avaliação e medição podem apontar a necessidade de ajustes e modificações no plano de trabalho. Tais alterações são realizadas sem prejuízo à qualidade do processo e ao alcance dos objetivos, metas e cronograma estipulados para a implantação. Essa flexibilidade e adaptação às demandas do cliente são essenciais para a satisfação e sucesso do projeto.

A metodologia utilizada para implantação do Sistema Informatizado é baseada no Plano de Trabalho, que consiste em definir o número de fases do projeto e suas respectivas etapas. Dentro de cada etapa são estabelecidas as atividades e tarefas a serem executadas, os pré-requisitos, as ferramentas necessárias e utilizadas, os objetivos/produtos e as técnicas empregadas. Todas as fases e suas etapas são estipuladas e acompanhadas através do cronograma de trabalho ou implantação, que contém a definição das fases e etapas apresentadas com seus respectivos prazos de execução. Ao final de cada etapa de trabalho, são apresentados aos técnicos da CONTRATANTE relatórios de atividades em que serão verificados os cumprimentos das fases do projeto.

3.1 Operação Assistida

Os serviços de operação assistida são necessários e extremamente importantes para a CONTRATANTE durante a implantação, visando maior segurança aos usuários na utilização das soluções implantadas. A operação assistida consiste no fornecimento de equipe técnica especializada no Software para acompanhamento remoto ou presencial durante o início da implantação, nos primeiros **30 dias** do início da operação do sistema.

3.2 Metodologia de Gerência de Projetos

Devido à complexidade do processo de implantação de Sistemas de Informação, uma única medida de sucesso não é suficiente para cobrir todos os fatores que afetam o sucesso desta atividade. Então, uma combinação de diferentes medidas globais são os únicos meios plausíveis de definir e superar esta dificuldade, através de uma metodologia prática, objetiva e eficiente de Gerência de Projetos. Utilizamos como base de boas práticas o Guia PMBOK® (Um Guia Para o Conjunto de Conhecimentos de Gerenciamento de Projetos) do PMI®, a mais importante referência no mundo sobre Gerenciamento de Projetos. Os projetos são desenvolvidos baseados em técnicas e ferramentas mais adequadas para gerir prazos, escopos, riscos, alocar e gerenciar recursos etc., de modo a gerar maior produtividade e atuar com eficácia na implantação.

ANEXO IV

Cloud Computing

4.1 Disponibilidade (Ambiente Cloud)

A disponibilidade da aplicação será de 99.5%, desconsiderando os seguintes itens para o cálculo da disponibilidade: Paradas para manutenções programadas pela Thema Informática, mediante prévio agendamento.

4.2 Manutenção da rede

Será realizada a operação e manutenção do hardware e software de rede utilizada pela aplicação, para o adequado funcionamento da mesma, conforme os níveis de serviço acordados.

4.3 Monitoramento de link de internet

O Grupo Thema®/Pólis® realizará o monitoramento de link de comunicação, que consiste na verificação da banda utilizada e constatação que o mesmo funciona corretamente.

4.4 Monitoramento do serviço de banco de dados

O Grupo Thema®/Pólis® realizará o monitoramento dos serviços de banco de dados, que consiste em verificar se o serviço do banco de dados está com funcionamento correto.

4.5 Relatório mensal de nível de serviço

Será gerado mensalmente um relatório com as informações: Disponibilidade da aplicação; Resumo dos chamados; Resumo das manutenções.

4.6 Firewall

O ambiente de Cloud-Computing possui solução de Firewall no seu ambiente, de modo a mitigar invasões e retirada de informações indevidas de seu ambiente. O Grupo Thema®/Pólis® definirá as especificações das regras de firewall, respeitando os padrões de segurança da informação.

4.7 Antivírus

Serão utilizados programas antivírus atualizados na proteção dos servidores de aplicação e banco.

4.8 Backup

O serviço contratado prevê a realização de backups diários do banco de dados e dos arquivos, com a periodicidade incremental e prazo de retenção de três semanas. Tais backups serão armazenados em serviços ou servidores gerenciados pela CONTRATADA, garantindo a integridade e segurança das informações.

4.9 Restore

Serão realizados restores a partir dos backups realizados, por solicitação da contratante.

4.10 Relatório de auditoria de segurança da informação nos servidores

Poderão ser solicitados relatórios de auditorias de segurança da informação nos servidores.

4.11 Instalação de sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a instalação e a configuração do sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação.

4.12 Instalação (deploy) da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® fará a instalação (deploy) da aplicação, bem como o controle de upgrade de versões no ambiente de produção e homologação.

4.13 Ambientes da estrutura de Cloud

O Grupo Thema®/Pólis® fornecerá junto ao Cloud-Computing, ambiente de homologação, produção e replicação.

4.14 Operação dos servidores

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a operação de todos os serviços dos servidores disponibilizados para dar suporte à aplicação.

4.15 Manutenção de sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a manutenção do sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação efetuando correções (patches) e upgrades como manutenções programadas que serão comunicadas à contratante e ocorrerão preferencialmente fora do horário comercial, sendo: Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de ambiente; Serviços de recuperação de dados; Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados.

4.16 Considerando a relevância e a essencialidade dos serviços objeto desta proposta, consignamos expressamente que, nos termos do art. 137, §2º, IV da Lei nº 14.133/2021, o atraso de pagamentos por período igual ou superior a 2 (dois) meses autoriza, como regra geral e independente de outras formalidades, a suspensão imediata da prestação dos serviços e/ou o pedido de rescisão unilateral do contrato por parte da contratada, sem que isso constitua ilicitude ou abuso por parte desta. Esta ressalva é relevante, uma vez que os serviços a serem prestados no futuro contrato envolvem o uso de infraestrutura própria e/ou de terceiros, com investimentos relevantes, e que não podem ser indefinidamente suportados pela futura contratada em caso de inadimplência".