



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Prefeitura Municipal de Manoel Viana

TR – TERMO DE REFERÊNCIA
Compras e Serviços

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2.399/2026

Município de Manoel Viana - RS

Secretaria Municipal de Governo, Planejamento, Indústria e Comércio

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de locação de sistemas informatizados de gestão pública, de forma integrada, visando atender às necessidades operacionais, administrativas e legais da Prefeitura Municipal de Manoel Viana/RS e da Câmara Municipal de Vereadores.

1.2 A contratação será realizada de forma unificada, por meio de processo licitatório único, porém com execução descentralizada e rateio de custos entre os dois entes beneficiários, conforme dotação orçamentária própria. O sistema deverá permitir acesso segmentado por órgão, com controles independentes e níveis de segurança específicos por perfil de usuário.

1.3 A solução contratada deverá compreender plataforma digital robusta, com hospedagem em datacenter em nuvem, abrangendo os módulos descritos no Anexo I – Especificações Técnicas do Sistema de Gestão Pública, contemplando áreas como: execução orçamentária e financeira, arrecadação, recursos humanos, compras, contratos, patrimônio, protocolo, controle interno, saúde, previdência, transparência e atendimento ao cidadão, dentre outras.

1.4 Estão incluídos no objeto os serviços de implantação, migração de dados, treinamento de usuários, manutenção corretiva, evolutiva e legal, atualizações tecnológicas, suporte técnico remoto e/ou presencial, e garantia de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), com o padrão SIAFIC e com os demais normativos aplicáveis.

1.5 A contratação possui natureza de serviço contínuo, com vigência inicial estimada de 12 (doze) meses, prorrogável por até 15 (quinze) anos, conforme previsão contida na lei nº 14.133/2021. - art. 114.

1.6 Esta contratação está fundamentada no Estudo Técnico Preliminar, que identificou a necessidade de substituição do sistema atualmente utilizado pela Administração Municipal, contratado junto à empresa GOVERNANÇA BRASIL S/A TECNOLOGIA E GESTÃO EM SERVIÇOS (Contrato nº 12/2026), cuja vigência expira em 10 de agosto de 2026, não sendo possível sua nova prorrogação.

LOTE 1 – PREFEITURA MUNICIPAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

1	Módulo de Gerenciamento da Tributação e das Receitas Municipais	MÊS	12	1.421,57	17.058,84
2	Módulo de Gerenciamento do Protesto Eletrônico de CDA – Dívida Ativa	MÊS	12	1.650,00	19.800,00
3	Módulo de Atendimento ao Cidadão	MÊS	12	541,22	6.494,64
4	Módulo de Gerenciamento do Almoxarifado	MÊS	12	452,85	5.434,20
5	Módulo de Gerenciamento da Contabilidade, Prestações de Contas ao TCE/RS, Lei de Responsabilidade Fiscal	MÊS	12	1.809,29	21.711,48
6	Módulo de Declaração Eletrônica de ISS	MÊS	12	1.355,77	16.269,24
7	Módulo de Gerenciamento do Meio Ambiente	MÊS	12	1.425,13	17.101,56
8	Módulo de Gerenciamento da Educação Municipal	MÊS	12	2.131,04	25.572,48
9	Módulo de Geração de Tributos Anuais (IPTU, Alvará etc.)	MÊS	12	909,25	10.911,00
10	Módulo de Gerenciamento da Folha de Pagamento integrada ao Software de Gerenciamento de Contabilidade	MÊS	12	1.779,83	21.357,96
11	Módulo de Gerenciamento do Portal de Contracheque, Comprovante de Rendimentos e Atualização do Cadastro dos Servidores Municipais	MÊS	12	703,70	8.444,40
12	Módulo de Gerenciamento para Atendimento à Prestação de Contas do E-Social	MÊS	12	872,76	10.473,12
12	Módulo de Gerenciamento da Saúde Pública Municipal	MÊS	12	4.040,00	48.480,00
14	Módulo de Gerenciamento das Compras, Licitações e Contratos, com Prestação de Contas do Licitacon/RS e aderente à Plataforma de Pregão Eletrônico	MÊS	12	1.061,94	12.743,28
15	Módulo Gerador de arquivos para integração com LICITACON – RS (via E-Validador)	MÊS	12	665,94	7.991,28
16	Módulo de Integração com Portais de Compras Eletrônicas	MÊS	12	372,92	4.475,04
17	Módulo de Gerenciamento do ISS Municipal (Nota Fiscal Eletrônica e Declaração Eletrônica de ISSQN)	MÊS	12	1.898,07	22.776,84
18	Serviço de Datacenter/Nuvem (hospedagem, backup e monitoramento 24x7)	MÊS	12	6.393,07	76.716,84
19	Módulo de Gerenciamento dos Processos de Forma Digital	MÊS	12	1.744,79	20.937,48
20	Módulo de Gerenciamento da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO	MÊS	12	451,00	5.412,00
21	Módulo de Gerenciamento da Lei Orçamentária Anual - LOA	MÊS	12	1.018,55	12.222,60

22	Módulo de Gerenciamento do Plano Plurianual - PPA	MÊS	12	451,00	5.412,00
23	Módulo de Gerenciamento do Patrimônio Público Municipal	MÊS	12	928,75	11.145,00
24	Módulo de Gerenciamento dos Indicadores de Gestão e Governança Pública	MÊS	12	55,00	660,00
25	Módulo de Gerenciamento da Tesouraria	MÊS	12	451,00	5.412,00
26	Módulo de Gerenciamento para Atendimento à Lei da Transparência e Acesso à Informação	MÊS	12	451,00	5.412,00
27	Módulo de Gerenciamento de Cobrança Registrada/PIX	MÊS	12	459,50	5.514,00
28	Módulo de Gerenciamento das Transferências de Bens Imóveis - Online	MÊS	12	525,73	6.308,76
29	Módulo Inteligência Artificial de ChatBot para o Cidadão, com integração aos Softwares de Gerenciamento de Tributação, Folha de Pagamento, Contabilidade e Processos Digitais	MÊS	12	3.200,00	38.400,00
30	Módulo de Gerenciamento da Assistência Social	MÊS	12	2.072,00	24.864,00
31	Implantação dos módulos contratados	SERVIÇO	01	12.800,00	12.800,00
Valor total anual estimado da contratação:					508.312,28

LOTE 2 – CÂMARA MUNICIPAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Módulo de Gerenciamento do Almoxarifado	MÊS	12	392,30	4.707,60
2	Módulo de Gerenciamento da Contabilidade, Prestações de Contas ao TCE/RS, Lei de Responsabilidade Fiscal	MÊS	12	790,83	9.489,96
3	Módulo de Gerenciamento da Folha de Pagamento integrada ao Software de Gerenciamento de Contabilidade	MÊS	12	1.412,29	16.947,48
4	Módulo de Atualização Cadastral através do Portal do Servidor	MÊS	12	200,88	2.410,56
5	Módulo de Lançamento e Registro de Atos Legais	MÊS	12	201,59	2.419,08
6	Módulo de Gerenciamento do Portal de Contracheque, Comprovante de Rendimentos e Atualização do Cadastro dos Servidores Municipais	MÊS	12	261,36	3.136,32
7	Módulo de Gerenciamento para Atendimento à Prestação de Contas do E-Social	MÊS	12	216,00	2.592,00
8	Módulo de eSocial SST (Saúde e Segurança do Trabalho)	MÊS	12	45,53	546,36
9	Módulo de Gerenciamento das Compras, Licitações e Contratos, com Prestação de Contas do	MÊS	12	392,30	4.707,60

	Licitacão/RS e aderente à Plataforma de Pregão Eletrônico				
10	Módulo de Gerador de arquivos para integração com LICITACON – RS (via E-Validador)	MÊS	12	52,32	627,84
11	Serviço de Datacenter/Nuvem (hospedagem, backup e monitoramento 24x7)	MÊS	12	1.307,66	15.691,92
12	Módulo de Gerenciamento da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO	MÊS	12	54,00	648,00
13	Módulo de Gerenciamento da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO	MÊS	12	54,00	648,00
14	Módulo de Gerenciamento do Plano Plurianual - PPA	MÊS	12	54,00	648,00
15	Módulo de Gerenciamento do Patrimônio Público Municipal	MÊS	12	339,98	4.079,76
16	Módulo de Disponibilização de site institucional	MÊS	12	52,32	627,84
17	Módulo de Gerenciamento da Tesouraria	MÊS	12	392,30	4.707,60
18	Módulo de Gerenciamento para Atendimento à Lei da Transparência e Acesso à Informação	MÊS	12	261,53	3.138,36
19	Módulo de Gerenciamento dos Processos de Forma Digital	MÊS	12	2.660,00	31.920,00
20	Implantação dos módulos contratados	SERVIÇO	01	7.980,00	7.980,00
Valor total anual estimado da contratação:					117.674,28

Observação: As funcionalidades e módulos descritos no Anexo I – Especificações Técnicas do Sistema de Gestão Pública têm caráter orientativo e representam o escopo funcional mínimo esperado pela Administração, sem se vincular a nomenclaturas, tecnologias ou arquiteturas próprias de qualquer fornecedor específico. As empresas licitantes poderão apresentar soluções equivalentes ou superiores em desempenho e cobertura funcional, desde que compatíveis com os objetivos e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência

2. FUNDAMENTAÇÃO/JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

2.1 A contratação ora proposta fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços públicos essenciais atualmente suportados por sistemas informatizados de gestão pública, cuja operação impacta diretamente as rotinas da Prefeitura Municipal de Manoel Viana /RS e da Câmara Municipal de Vereadores. Considerando o encerramento iminente do contrato nº 12/2026, firmado com a empresa GOVERNANÇA BRASIL S/A TECNOLOGIA E GESTÃO EM SERVIÇOS, e a impossibilidade de sua nova prorrogação, impõe-se à Administração a adoção de providências para seleção e implementação de nova solução tecnológica, com a devida antecedência.

2.2 A importância estratégica da contratação está detalhadamente evidenciada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que demonstrou o papel central da solução informatizada para o desempenho administrativo, contábil, financeiro, tributário e previdenciário da Administração Municipal. O sistema a ser contratado deverá permitir a integração entre áreas, a automatização de processos, o controle gerencial e o atendimento às exigências normativas

vigentes, inclusive no tocante à transparência pública e ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e ao padrão obrigatório do SIAFIC.

2.3 O Município de Manoel Viana/RS dispõe, formalmente, de Plano de Contratações Anual (PCA) para o exercício de 2025 e a presente contratação encontra-se justificada pelo caráter essencial dos serviços abrangidos, cuja descontinuidade comprometeria a operacionalidade da gestão municipal e a regularidade da prestação de contas dos entes envolvidos. Trata-se, portanto, de despesa plenamente compatível com o planejamento orçamentário, já prevista nos instrumentos de alocação financeira das unidades gestoras.

2.4 Adicionalmente, a opção pela contratação unificada visa garantir maior racionalidade administrativa e econômica, permitindo o compartilhamento da infraestrutura contratada entre os entes beneficiários e o gerenciamento conjunto dos serviços. Ainda que o custeio e a execução sejam descentralizados, a centralização do processo licitatório reduz os custos operacionais e evita a duplicidade de esforços por parte da Administração.

2.5 Por fim, o modelo de contratação proposto está em consonância com as orientações técnicas emitidas pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE/RS), especialmente quanto à necessidade de planejamento adequado, definição clara do objeto e alinhamento às boas práticas de governança em tecnologia da informação. O procedimento será conduzido com estrita observância à Lei Federal nº 14.133/2021, resguardando-se os princípios da legalidade, da eficiência, da economicidade e da continuidade do serviço público.

2.6 A modalidade sugerida é o pregão, sob a forma eletrônica.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

3.1 A presente contratação visa à implementação de uma solução informatizada completa, em ambiente web, que permita à Administração Pública Municipal realizar a gestão integrada de suas atividades administrativas, contábeis, fiscais, previdenciárias e operacionais, com eficiência, segurança, conformidade legal e continuidade dos serviços.

3.2 A solução deverá contemplar, de forma articulada e ininterrupta, todas as etapas do ciclo de vida da contratação, desde a implantação técnica inicial, passando pela migração de dados do sistema atualmente utilizado, pela capacitação dos servidores municipais, pela prestação contínua dos serviços de suporte técnico, até a manutenção evolutiva, corretiva e legal da solução durante toda a vigência contratual.

3.3 Espera-se, com esta contratação, a modernização dos processos internos, a melhoria da gestão pública, o acesso facilitado a informações gerenciais e operacionais, bem como a ampliação da transparência ativa para controle social e atendimento às normativas legais vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), o padrão SIAFIC e as diretrizes de governança pública e tecnologia da informação.

3.4 A solução contratada deverá funcionar por meio de tecnologia robusta e segura, com hospedagem em datacenter em nuvem de alta disponibilidade, acesso remoto via navegador e suporte técnico compatível com a criticidade dos dados e das operações, garantindo, assim, a continuidade da prestação de serviços públicos à população.

3.5 Com a implementação da nova solução, busca-se reduzir riscos operacionais e dependência tecnológica de fornecedores específicos, promover a melhoria contínua na gestão municipal e assegurar que o sistema esteja em permanente conformidade com as alterações normativas, boas práticas de mercado e exigências dos órgãos de controle externo.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO:

4.1 Os serviços têm natureza comum, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2 Para prestação dos serviços pretendidos os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar todos os documentos a serem exigidos a título de habilitação.

4.3 Como condição de contratação, o fornecedor também deverá assinar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade.

4.4 A solução contratada deverá operar exclusivamente em ambiente web, sem necessidade de instalação local de softwares, e com acesso compatível com os principais navegadores do mercado. A hospedagem da aplicação deverá ocorrer em datacenter que assegure alta disponibilidade, escalabilidade, backup automatizado, monitoramento contínuo, redundância e segurança da informação.

4.5 Estão compreendidos na presente contratação, obrigatoriamente, os seguintes serviços:

4.5.1 Implantação técnica e parametrização inicial da solução, de forma adaptada à estrutura organizacional e aos fluxos de trabalho dos entes contratantes;

4.5.2 Migração de dados do sistema atualmente utilizado, com preservação da integridade, consistência e histórico das informações;

4.5.3 Capacitação dos usuários, por meio de treinamentos presenciais e/ou remotos, com entrega de materiais de apoio e apoio técnico durante a fase de adaptação;

4.5.4 Suporte técnico contínuo, com atendimento remoto e/ou presencial, conforme a criticidade dos chamados, além de manutenção corretiva, evolutiva e legal, inclusive com atualizações normativas automáticas sempre que necessárias.

4.6 O sistema deverá estar em plena conformidade com a legislação vigente, notadamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), os requisitos do SIAFIC, as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP), os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING), os critérios de acessibilidade digital (eMAG) e demais normas técnicas definidas pelos órgãos de controle.

4.7 Será exigida, ainda, a apresentação de documentação técnica que comprove a experiência da licitante na implantação e manutenção de sistemas de gestão pública em outras entidades da Administração Pública, em quantidade e complexidade compatíveis com o objeto ora contratado.

4.8 A subcontratação parcial de atividades acessórias será admitida, desde que previamente aprovada pela Administração e limitada aos serviços que não representem o núcleo do objeto contratual. A responsabilidade integral pela execução contratual permanecerá da empresa contratada, inclusive quanto ao atendimento das normas legais, técnicas e de segurança da informação aplicáveis.

4.9 Nos termos do artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, será exigida do contratado a prestação de garantia correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, em uma das modalidades admitidas em lei, como condição para a assinatura do ajuste, visando resguardar a Administração contra eventuais inadimplementos, especialmente no tocante à implantação, migração de dados e treinamento previstos neste Termo de Referência.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1 A execução do objeto deverá observar, cumulativamente, as especificações técnicas constantes no Anexo I deste Termo de Referência e as condições gerais aqui estabelecidas, com foco na adequada prestação dos serviços e no atingimento dos resultados esperados pela Administração.

5.2 Implantação, Migração de Dados e Treinamento

5.2.1 Disposições gerais e escopo de execução

5.2.1.1 A solução será disponibilizada em modelo SaaS (100% em nuvem), em datacenter da contratada ou de terceiros, com responsabilidade integral da contratada por operação, segurança, continuidade, backups e integrações.

5.2.1.2 Assinaturas eletrônicas: todos os atos e documentos gerados/armazenados deverão suportar assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e prova de conformidade binária (hash, carimbo de tempo e verificação pública).

5.2.1.3 Integrações oficiais: manter integrações com PNCP e LicitaCon/TCE-RS (e plataformas afins), contínuas, auditáveis e com fila de transmissão controlada.

5.2.1.4 Definições: Produção = ambiente oficial de uso; Homologação/Testes = ambiente separado para validação; Treinamento = ambiente dedicado com dados mascarados.

5.2.2 Cronograma, marcos e governança

5.2.2.1 Em até 5 dias úteis da assinatura:

5.2.2.1.1 provisão dos ambientes de Homologação/Testes, Treinamento e Produção;

5.2.2.1.2 entrega do Cronograma Detalhado (WBS + Gantt) com responsáveis, dependências e marcos;

5.2.2.1.3 Plano de Implantação e Plano de Migração.

5.2.2.2 Implantação funcional inicial (D+30): conclusão das parametrizações básicas, perfis de acesso, cadastros iniciais e integrações essenciais em homologação; abertura do portal de chamados; checklists entregues.

5.2.2.3 Operação mínima até 30/11/2025 (Cutover Fase 1): produção apta a:

5.2.2.3.1 cadastrar novas compras;

5.2.2.3.2 instaurar novos processos licitatórios;

5.2.2.3.3 operar licitações em aberto;

5.2.2.3.4 registrar/gerir contratos e ARPs vigentes (incluindo prorrogações/aditivos);

5.2.2.3.5 emitir OCs com numeração sequencial;

5.2.2.3.6 manter integrações oficiais ativas.

5.2.2.4 Migração completa até 31/12/2025 (Cutover Fase 2): base histórica consolidada para iniciar 2026 100% operacional.

5.2.2.5 Ritos de governança: reunião semanal de status (ata, riscos, plano de ação e responsáveis), com baseline do cronograma e controle de desvios; comitê de mudança quando houver impacto operacional.

5.2.3 Implantação (detalhamento)

5.2.3.1 Entregáveis mínimos: matriz de perfis (RBAC), parametrizações fiscais/orçamentárias/contábeis aplicáveis, cadastros mestres essenciais, rotas e filas de integração, modelos de documentos com assinatura ICP-Brasil, dossiês de configuração por módulo.

5.2.3.2 Aceite de Implantação (D+30): checklist assinado, evidências (prints, relatórios de validação) e teste de ponta-a-ponta em homologação para processos representativos. Prazo de análise/aceite do fiscal: 3 dias úteis.

5.2.4 Migração de dados

5.2.4.1 Escopo Fase 1 (até 30/11/2025): cadastros mestres (órgãos, fornecedores, usuários etc.), licitações em aberto, contratos vigentes e atas vigentes, além de estruturas necessárias ao registro de novas compras/processos.

5.2.4.2 Escopo Fase 2 (até 31/12/2025): consolidação histórica (processos licitatórios, contratos/ARPs e documentos correlatos), mantendo numerações oficiais e trilhas de auditoria.

5.2.4.3 Data mapping e reconciliação: apresentação de mapa de dados, regras de transformação, relatórios de contagem/consistência e amostragens cruzadas com o sistema anterior (sem registros órfãos; integridade referencial 100%).

5.2.4.4 Cutover e contingência: execução preferencial em finais de semana/feriados, com plano de reversão e equipe de prontidão; decisão de reversão em até 2 horas pelo fiscal.

5.2.5 **Treinamento e capacitação**

5.2.5.1 Treinamento por perfis (gestor, fiscal, operador, auditoria, TI), realizado em ambiente de testes, com gravação, material didático e certificação de turmas.

5.2.5.2 Entregáveis: Plano de Treinamento (turmas, carga horária, objetivos), listas de presença, avaliações, repositório de vídeos/manuais; reciclagens semestrais sob demanda do gestor.

5.2.5.3 Hiper-care pós-go-live (mín. 10 dias corridos): suporte reforçado para estabilização.

5.2.6 **Regras operacionais mínimas do sistema**

5.2.6.1 Ordens de Compra sequenciais por exercício e controle de numeração de processos (licitações/contratos/atas), com bloqueios contra duplicidades e logs de auditoria.

5.2.6.2 Gerenciamento orçamentário por exercício: possibilidade de vincular uma ou mais dotações por item/etapa, permitindo amarrar somente o exercício corrente, sem alterar o valor global do contrato/aditivo; eventuais reprogramações ficam registradas por ato próprio, preservando o histórico.

5.2.6.3 Integração nativa com ICP-Brasil para assinatura/validação; verificação binária e carimbo de tempo nos documentos emitidos.

5.2.6.4 Relatórios/exportações em formatos abertos (CSV/JSON/PDF-A) e APIs documentadas para integrações.

5.2.7 **Datacenter/Nuvem e segurança**

5.2.7.1 Hospedagem com alta disponibilidade e monitoramento 24×7, redundância de energia/rede/armazenamento e segregação de ambientes (prod/homol/treinamento).

5.2.7.2 Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) e em repouso; MFA; RBAC; logs imutáveis (retenção ≥ 180 dias); gestão de vulnerabilidades com prazos: críticas 72 h, altas 10 dias úteis, médias 30 dias.

5.2.7.3 Backups: diários incrementais e semanais completos; retenção ≥ 30 dias (recomendado 90); teste trimestral de restauração com relatório; estratégia 3-2-1 ou equivalente.

5.2.7.4 Adequação à LGPD, com Termo de Responsabilidade e Confidencialidade e notificação ao gestor em até 2 horas da ciência de incidente.

5.2.8 **Níveis de Serviço (SLA)**

5.2.8.1 Disponibilidade mensal mínima 99,80% (24×7), excluídas janelas programadas (até 6 h/mês, domingos 00h–06h, aviso 72 h) e força maior.

5.2.8.2 Desempenho: P50 ≤ 3 s e P95 ≤ 5 s em operações usuais; transações críticas ≤ 2 s; lotes concluídos até 06:00 do dia útil seguinte.

5.2.8.3 Suporte: 24x7 para Severidade Crítica; 08h–18h (dias úteis) para demais. TMA/TRK:

5.2.8.3.1 Crítica: início 15 min, normalização 4 h.

5.2.8.3.2 Alta: início 30 min, normalização 8 h.

5.2.8.3.3 Média: início 2 h, normalização 3 dias úteis.

5.2.8.3.4 Baixa: início 8 h úteis, primeira entrega/parecer 10 dias úteis.

5.2.8.4 Integrações oficiais: sucesso $\geq 99\%$ e fila ≤ 15 min; mudanças externas absorvidas em até 5 dias úteis após publicação.

5.2.8.5 Relatórios de SLA mensais + dashboard on-line ao fiscal (disponibilidade, incidentes por severidade, tempos médios, fila de integrações, restaurações, mudanças).

5.2.9 Critérios de aceite por marco (vinculados à medição/pagamento)

5.2.9.1 Implantação (D+30): checklist aprovado + testes em homologação => habilita pagamento único de Implantação.

5.2.9.2 Operação mínima 30/11/2025: evidências de uso em produção (novas compras/processos, licitações em aberto, contratos/ARPs vigentes e integrações ativas) + relatório de teste ponta-a-ponta => habilita pagamento único de Migração Fase 1.

5.2.9.3 Migração completa 31/12/2025: relatórios de reconciliação, amostragens aceitas, numerações preservadas, casos de teste aprovados => habilita saldo de Migração (Fase 2).

5.2.9.4 Treinamento: entrega do plano, realização das turmas e disponibilização de repositório => habilita pagamento único de Treinamento.

5.2.9.5 Os mensais (módulos + Datacenter/Nuvem) seguem as glosas por SLA definidas em “Critérios de Medição e Pagamento”.

5.2.10 Glosas e sanções (remissão ao item próprio do TR)

5.2.10.1 Disponibilidade: 99,50%–99,79% = -5%; 99,00%–99,49% = -10%; < 99,00% = -20% sobre a mensalidade da competência (módulos + Datacenter/Nuvem).

5.2.10.2 Prazos de incidentes: -1% por ocorrência (Sev. Alta) e -3% (Sev. Crítica), limitados à mensalidade; sem prejuízo de multas contratuais e demais sanções.

5.2.10.3 Reincidência: 3 competências com glosa em 12 meses facultam rescisão a critério da Administração.

5.3 Níveis de Serviço (SLA) e Continuidade:

5.3.1 Disponibilidade da Solução (produção)

- I. A contratada deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,80%, considerando 24x7, excluídas janelas de manutenção programada e eventos de força maior devidamente comprovados.
- II. Janela de manutenção programada: até 6 horas/mês, preferencialmente aos domingos entre 00:00 e 06:00, com aviso prévio mínimo de 72 horas e plano de retorno.
- III. Manutenção emergencial: aviso com antecedência mínima de 30 minutos, contendo escopo, impacto e previsão de normalização.
- IV. Cálculo: Disponibilidade = $(\text{Minutos do mês} - \text{indisponibilidades imputáveis à contratada} - \text{manutenções programadas}) \div (\text{Minutos do mês} - \text{manutenções programadas}) \times 100$.

5.3.2 Desempenho e Capacidade

5.3.2.1 Tempo de resposta (ambiente de produção, operações usuais):

5.3.2.1.1 páginas e consultas: P50 ≤ 3 s e P95 ≤ 5 s;

5.3.2.1.2 transações críticas (ex.: emissão de empenho, liquidação, OC, publicação/integração): ≤ 2 s em condições nominais;

5.3.2.1.3 rotinas em lote/noturnas (ex.: consolidações): conclusão até 06:00 do dia útil seguinte.

5.3.2.2 A solução deve comportar, no mínimo, o dimensionamento simultâneo previsto no Estudo/ETP, com elasticidade para picos sazonais sem degradação acima dos limites de inciso I.

5.3.2.3 A contratada deverá apresentar relatório trimestral de capacidade (CPU, memória, I/O, DB, fila de integrações) com recomendações de tuning.

5.3.3 Central de Serviço e Suporte

5.3.3.1 Canais: portal de chamados (ITSM), e-mail e telefone.

5.3.3.2 Atendimento 24×7 para incidentes críticos e em dias úteis, 08h–18h, para demais severidades.

5.3.3.3 Abertura de ticket com número único, registro de causa, impacto, evidências, SLA aplicado e comunicação proativa em incidentes de alta repercussão.

5.3.4 Classificação de Incidentes e Prazos Severidade

Severidade	Descrição (exemplos)	TMA – Início de Atendimento	Prazo para Normalização*
Crítica	Parada total do sistema; indisponibilidade de módulos essenciais sem workaround	15 min	4 h
Alta	Degradação severa em módulo essencial; falha de integração oficial sem alternativa	30 min	8 h
Média	Função não essencial ou com workaround documentado	2 h	3 dias úteis
Baixa	Dúvida, ajuste cosmético, melhoria evolutiva	8 h úteis	10 dias úteis (primeira entrega/parecer)

* Em caso de impossibilidade técnica de correção dentro do prazo, apresentar plano mitigador e cronograma aprovados pelo fiscal.

5.3.5 Gestão de Mudanças e Versões

5.3.5.1 Atualizações corretivas e evolutivas sem ônus adicional, com versionamento, changelog e plano de reversão.

5.3.5.2 Mudanças com impacto operacional exigem aviso prévio de 5 dias úteis e homologação em ambiente de testes.

5.3.5.3 É vedada a interrupção de funcionalidades contratadas por alteração unilateral da fabricante/fornecedora.

5.3.6 Backup, Restauração e Continuidade

5.3.6.1 Backups diários incrementais e semanais completos, retenção mínima de 30 dias (recomendado 90) e testes trimestrais de restauração com relatório.

5.3.6.2 RPO ≤ 4 h e RTO ≤ 8 h para o ambiente de produção.

5.3.6.3 Plano de Continuidade de Negócio/DR com papéis, etapas e contatos, testado ao menos 1× ao ano.

5.3.7 Datacenter/Nuvem e Segurança

5.3.7.1 Hospedagem em datacenter/nuvem com alta disponibilidade, redundância de energia/rede/armazenamento e monitoramento 24×7.

5.3.7.2 Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) e em repouso; MFA, trilhas de auditoria, segregação de ambientes (prod/homol/teste) e controle de perfis por RBAC.

5.3.7.3 Adequação à LGPD: termo de confidencialidade, registro de operações de tratamento, logs imutáveis por 180 dias (mín.) e reporte de incidente de segurança ao gestor em até 2 h da ciência.



5.3.7.4 Vulnerabilidades críticas (CVSS \geq 9): correção em até 72 h; altas (7–8.9): 10 dias úteis; médias: 30 dias.

5.3.8 Integrações Oficiais (PNCP, LicitaCon e outras)

5.3.8.1 Manter integrações ativas e conformes às regras de negócio vigentes, com taxa de sucesso \geq 99% e fila de transmissão \leq 15 min.

5.3.8.2 Alterações externas (mudança de layout/regra das plataformas oficiais) deverão ser absorvidas em até 5 dias úteis após publicação, salvo indisponibilidade comprovada do órgão externo.

5.3.8.3 Falhas de integração classificam-se, no mínimo, como Severidade Alta.

5.3.9 Treinamento, Implantação e Migração

5.3.9.1 Entregar Plano de Implantação e Plano de Migração com cronograma, critérios de aceite e validação de dados.

5.3.9.2 Treinamento inicial (presencial e/ou remoto) com material didático, gravação e certificação de turmas; reciclagens semestrais sob demanda do gestor.

5.3.10 Relatórios de SLA e Auditoria

5.3.10.1 Relatório mensal com disponibilidade apurada, incidentes por severidade, tempos médios, fila de integrações, restaurações de backup e mudanças executadas.

5.3.10.2 A contratada manterá dashboard de acompanhamento on-line para o fiscal, com exportação em formato aberto.

5.3.11 Penalidades e Glosas por Descumprimento de SLA

5.3.11.1 Glosa sobre a mensalidade dos módulos + item Datacenter/Nuvem, por competência, quando o indicador não for atendido:

5.3.11.1.1 Disponibilidade 99,50%–99,79%: 5%;

5.3.11.1.2 99,00%–99,49%: 10%;

5.3.11.1.3 < 99,00%: 20%.

5.3.11.2 Descumprimento de prazos do item 4 (por severidade): glosa 1% por ocorrência (Alta) e 3% por ocorrência (Crítica), limitada à mensalidade da competência, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

5.3.11.3 Reincidência (3 competências com glosa em 12 meses) faculta a rescisão a critério da Administração, observada a legislação aplicável.

5.3.11.4 As glosas não obstam a aplicação de multas contratuais e demais sanções previstas em lei e no contrato.

5.3.12 Propriedade e Portabilidade dos Dados

5.3.12.1 Os dados pertencem integralmente ao Município. A contratada assegurará exportação integral (banco e documentos) em formato aberto e estruturado, sem ônus adicional ao término do contrato.

5.3.12.2 Mediante solicitação do gestor, poderá ser exigida cópia de segurança completa para guarda institucional.

6. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO:

6.1 A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal nº 75/2022, que *“Regulamenta as funções do agente de contratação, da equipe de apoio e da comissão de contratação, suas atribuições e funcionamento, a fiscalização e a gestão dos contratos, e a atuação da assessoria jurídica e do controle interno no âmbito do Município de Manoel Viana”*.

6.2 O gestor indicado pela Prefeitura Municipal deverá ser o servidor, Sr Vimar Jornada Medeiros Junior, cargo público de Secretário de Governo.

6.3 O gestor indicado pela Câmara Municipal deverá ser o servidor, Sr Luner da Costa Martinez, cargo público de Vereador.

6.4 Fica nomeado como fiscal do presente contrato, indicado pela Prefeitura Municipal, o servidor, Sr Brenner Rodrigues Franchi, cargo público de Auxiliar Administrativo.

6.5 Fica nomeada como fiscal do presente contrato, indicado pela Câmara Municipal, a servidora, Sra Emanuelle Anibale Silveira, cargo público de Contadora.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

7.1 O pagamento pelos serviços contratados observará a natureza e a forma de execução de cada etapa, conforme a seguir especificado:

7.1.1 Implantação do sistema: O pagamento da etapa de implantação ocorrerá em parcela única, mediante atesto da Administração, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da nota fiscal e comprovação da execução dos serviços correspondentes.

7.1.2 Treinamento dos usuários: O pagamento pelos serviços de capacitação será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a realização efetiva dos treinamentos, os quais deverão ocorrer após o início formal da utilização do sistema em ambiente de produção.

7.1.3 Horas técnicas adicionais (customizações ou suporte específico): As horas técnicas contratadas sob demanda serão faturadas mensalmente, de acordo com relatório de atendimento validado pela Administração. O pagamento será realizado até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante apresentação de nota fiscal e aceite do fiscal do contrato.

7.1.4 Licenciamento mensal dos sistemas (serviço contínuo): O valor mensal da locação dos sistemas será pago até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, condicionado ao aceite técnico das funcionalidades e à continuidade operacional da solução

7.2 A Administração poderá recusar o pagamento de quaisquer parcelas enquanto não sanadas eventuais inconformidades detectadas na prestação dos serviços, sendo o prazo de pagamento suspenso até a regularização integral do objeto.

7.3 O pagamento será realizado mediante apresentação de documento fiscal, e, no caso de prestação de serviços, acompanhado de relatório de atividades correspondente. A documentação será recebida e atestada pelo fiscal designado e, estando em conformidade com as condições pactuadas, será encaminhada para os procedimentos de liquidação e posterior pagamento, conforme os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1 A licitação será julgada pelo MENOR PREÇO GLOBAL, considerando a soma dos valores referentes à implantação, treinamento, licenciamento mensal (12 meses) e estimativas de horas técnicas (se houver), conforme as condições previstas no Termo de Referência.

8.2 Será exigida, na fase de habilitação técnica, a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem a execução de serviços semelhantes em complexidade e natureza ao objeto licitado.

8.2.1 Serão considerados compatíveis os serviços que envolvam a implantação, locação e manutenção de sistemas integrados de gestão pública, preferencialmente prestados de forma continuada, mesmo que com estrutura modular variável.

8.2.2 A compatibilidade será avaliada levando em conta a complexidade da solução e o porte da Administração contratante, sendo recomendável que os atestados indiquem a prestação de serviços a entes públicos de porte semelhante ao do Município de Manoel Viana/RS (população estimada em 7 mil habitantes).

8.2.3 Os atestados poderão ser somados para fins de comprovação da capacidade técnica, desde que, em conjunto, demonstrem a execução de sistemas que contemplem ao menos 50% dos módulos principais previstos neste Termo de Referência e no Anexo I.

8.3 Além do exposto no item 8.2, será exigido o seguinte:

8.3.1 Declaração de que possui 1 (um) ou mais responsáveis técnicos para o(s) lote(s), sendo ao menos um com formação superior em TI.

8.3.2 Declaração de acesso e pleno conhecimento dos programas-fonte ofertados, apta a realizar customizações e manutenção.

8.3.3 Declaração formal de disponibilização de DC (próprio ou terceirizado) com capacidade de processamento e alta disponibilidade

8.4 Fica prevista a realização de Prova de Conceito, a constar do edital, como etapa integrante da fase de julgamento, restrita ao licitante provisoriamente vencedor, com o objetivo de comprovar a aderência da solução às especificações deste Termo de Referência. A PoC deverá observar critérios objetivos de avaliação, incluindo a forma de tratamento de itens parcialmente atendidos, e, quando houver parâmetros de desempenho (p. ex., tempos máximos de operações), estes deverão ser previamente fundamentados em estudo técnico. Os resultados e as evidências (protocolos, logs, relatórios, capturas, documentos assinados) serão registrados em ata específica. Esta diretriz alinha-se à Cartilha de Orientações Técnicas do TCE/RS e ao disposto nos artigos 17 e 41 da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1 O valor total anual estimado para a presente compra/contratação é de R\$ 508.312,28 (quinhentos e oito mil, trezentos e doze reais e vinte e oito centavos) para a Prefeitura Municipal, e de R\$ 117.674,28 (cento e dezessete mil, seiscentos e setenta e quatro reais e vinte e oito centavos) para a Câmara Municipal, tendo como base a pesquisa de preços realizada pelo Setor de Compras/Licitações.

9.2 Conforme análise, o valor estimado está em sintonia com o praticado no mercado.

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1 A presente contratação utilizará as seguintes dotações orçamentárias:

Prefeitura Municipal de Manoel Viana:

Órgão 03 – Secretaria de Governo

Unidade Orçamentária 03.01 – Administração Geral do Governo

Dotação 339040060000 (3119) – Locação de Software

Câmara de Vereadores:

Órgão 01 – Câmara Municipal

Unidade Orçamentária 01.02 – Expediente Administrativo
Dotação 3.3.90.40.06.00.00 (3117) – Locação de Software
Fonte de Recursos: 1500

Manoel Viana, 26 de junho de 2026.

Vimar Jornada Medeiros Junior
Secretário de Governo

Assinado por 1 pessoa: VIMAR JORNADA MEDEIROS JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://manoeiviana.1doc.com.br/verificacao/34E4-BE31-C083-D130> e informe o código 34E4-BE31-C083-D130

