

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE HABITAÇÃO
COORDENAÇÃO DE ARRECADAÇÃO E CONTROLE - DPI/DEMHAB

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços relativos a licença de uso do Sistema de Administração de Créditos Imobiliários contratos ativos e inativos que compõem a carteira de créditos hipotecários do DEMHAB, legislados ou não pelo Sistema Financeiro de Habitação - SFH e assemelhados, em formato SaaS (Software as a Service), englobando os serviços de implantação, migração/conversão, treinamento, suporte técnico, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, evolutiva e atualização legal para uso nas instalações do Departamento Municipal de Habitação - DEMHAB, abrangendo os serviços relacionados conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Grupo de itens/Lote	Item	Descrição do objeto	Código do catálogo de Serviços - PMPA
1	1	Contratação de empresa para prestação de serviços relativos a licença de uso do Sistema de Administração de Créditos Imobiliários contratos ativos e inativos que compõem a carteira de créditos hipotecários do DEMHAB	2435

1.2. Parcelamento do objeto

1.2.1. Não é possível o parcelamento do objeto.

1.2.1.1. Tal enquadramento justifica-se porque a natureza integrada, sistêmica e interdependente da solução pretendida, cuja adequada execução exige compatibilidade funcional, operacional e tecnológica entre os serviços de implantação, migração, parametrização, manutenção, suporte, atualização, segurança da informação e operação continuada da plataforma de gestão de crédito imobiliário..

1.2.1.2. A contratação será realizada em único item.

1.3. Regime de empreitada/execução: por preço global.

1.3.1. Justifica-se o regime porque a natureza integrada do objeto, que compreende implantação, parametrização, migração, disponibilização, suporte, manutenção, atualização e demais serviços necessários à plena operacionalização da solução de gestão de crédito imobiliário, observadas as

condições de execução, níveis de serviço, etapas de implantação e critérios de medição definidos neste Termo de Referência.

1.4. Critério de julgamento

1.4.1. Critério de julgamento desta contratação é menor preço global.

1.4.1.1. Tal enquadramento justifica-se por se tratar de contratação cuja solução pode ser descrita por especificações técnicas, funcionais e operacionais objetivamente definidas pela Administração, permitindo comparação direta entre propostas economicamente mensuráveis, sem prejuízo da exigência de atendimento integral aos padrões mínimos de desempenho, segurança, conformidade normativa e capacidade operacional estabelecidos neste Termo de Referência.

1.5. Definição do objeto

1.5.1. Classifica-se o objeto desta contratação como serviço comum.

1.5.1.1. Tal enquadramento justifica-se porque o objeto possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definíveis por meio de especificações usuais de mercado, permitindo descrição clara e comparável de suas características técnicas, funcionais e operacionais, além de destinar-se ao atendimento contínuo de necessidade administrativa permanente do DEMHAB, cuja interrupção pode comprometer a gestão da carteira de crédito imobiliário, a continuidade operacional, a arrecadação e a prestação regular dos serviços institucionais.

1.5.2. O presente objeto se trata de serviços **sem** dedicação exclusiva de mão de obra (cessão de mão de obra).

1.6. Subcontratação

1.6.1. A contratada, na execução dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades assumidas nesta contratação e legais, poderá subcontratar, em parte, o objeto do presente Contrato, se for conveniente para a Administração Municipal, mediante prévia e escrita autorização do CONTRATANTE, exceto para as parcelas relacionadas à capacidade técnica exigida para habilitação, à prova de conceito, à implantação, à migração de dados, à parametrização da solução e às atividades centrais de operação da plataforma.

1.6.1.1. Em que pese o artigo 122 da Lei 14.133/2021 e o Acórdão 963/2024-Plenário TCU permitam a subcontratação de parcelas para as quais foi exigida a apresentação de capacidade técnica, veda-se, neste caso, a subcontratação das parcelas essenciais diretamente vinculadas à qualificação técnica, prova de conceito, implantação e migração, considerando a criticidade operacional do objeto, a necessidade de responsabilização direta da contratada principal, a segurança da informação, a integridade da base de dados e a mitigação de riscos de descontinuidade ou falhas estruturais na execução.

1.6.1.2. Todas as demais parcelas acessórias ou complementares poderão ser passíveis de subcontratação, mediante prévia autorização da Administração, desde que não comprometam a unidade funcional da solução, a segurança, a governança contratual ou a responsabilidade integral da contratada pela execução do objeto.

1.7. Consórcio

1.7.1. Veda a participação de empresas em consórcio.

1.7.1.1. Justifica-se, pois o objeto não apresenta alta complexidade ou vulto, razão pela qual não deve ser permitida a participação de empresas reunidas em consórcio. A participação de empresas

reunidas em consórcio, no presente certame, visto a baixa complexidade do objeto, poderá ocasionar a restrição da competitividade, uma vez que as empresas se unirão, deixando de competir entre si.

1.8. Esta contratação está adequada à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

1.9. Garantia contratual

1.9.1. A aquisição conta com garantia de execução nos moldes do [artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021](#) em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

1.9.1.1. Justifica-se a adoção de percentual majorado porque o objeto da contratação possui elevada relevância operacional e institucional para a continuidade da gestão da carteira de crédito imobiliário do DEMHAB, envolvendo implantação, migração de dados, manutenção, suporte técnico, segurança da informação e operação continuada de solução essencial à arrecadação, ao controle contratual e à prestação de serviços aos mutuários, de modo que eventuais falhas, inadimplementos ou descontinuidades podem gerar impactos administrativos, financeiros e operacionais significativos, tornando proporcional a ampliação da garantia como mecanismo adicional de mitigação de riscos e proteção ao interesse público.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos se dá pela necessidade de continuidade, modernização e adequada operacionalização da gestão da carteira de crédito imobiliário do DEMHAB, considerando o encerramento da possibilidade legal de renovação do contrato atualmente vigente, a permanência da demanda institucional relacionada à administração contratual, arrecadação, cobrança, atendimento aos mutuários, gestão de seguros, rotinas vinculadas ao SFH, FCVS, CADMUT, geração de relatórios gerenciais e demais atividades correlatas, bem como a necessidade de assegurar solução tecnológica integrada, estável e compatível com as exigências operacionais, normativas e administrativas da Autarquia. Os quantitativos estimados decorrem do levantamento das necessidades administrativas atuais, da estrutura operacional da carteira habitacional, da continuidade dos serviços prestados, da projeção de utilização da solução durante a vigência contratual e das especificações definidas no Estudo Técnico Preliminar, observadas as características de uso contínuo, suporte técnico, implantação, migração e demais serviços necessários à plena execução do objeto.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Sustentabilidade

3.1.1. Conforme o [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#), os critérios de sustentabilidade são:

3.1.1.1. Preferência por solução tecnológica que priorize processos digitais, tramitação eletrônica, armazenamento seguro de documentos em meio digital e mecanismos que reduzam ou eliminem a necessidade de impressão física, contribuindo para racionalização do consumo de papel, insumos e recursos administrativos.

3.1.1.2. A solução deverá, sempre que aplicável, utilizar infraestrutura tecnológica, hospedagem,

processamento ou arquitetura operacional que observe práticas de eficiência no uso de recursos computacionais e energéticos, bem como possibilite atualização tecnológica sem substituições desnecessárias de estrutura física.

3.1.1.3. Deverão ser observadas práticas de descarte ambientalmente adequado de eventuais equipamentos, mídias ou componentes tecnológicos utilizados na execução contratual, quando aplicável, em conformidade com a legislação pertinente.

3.1.1.4. A solução deverá favorecer rotinas remotas de operação, suporte, manutenção e atendimento, sempre que tecnicamente viável, reduzindo deslocamentos operacionais desnecessários e promovendo maior eficiência administrativa.

3.1.2. A empresa deverá adotar todas as medidas de sustentabilidade aplicáveis, tomando por base o [Plano de Logística Sustentável \(PLS\) da Administração](#), no que couber, nos termos do [Decreto Municipal nº 21.869/2023](#).

3.2. Visita técnica

3.2.1. Poderá ser realizada visita técnica para reconhecimento do objeto, a qual deverá ser agendada através do e-mail eduardo.bourscheidt@demhab.prefpoa.com.br.

3.2.1.1. A visita técnica é facultativa, ou seja, não é inabilitatória e não se confunde com aquela prevista no § 2º, do art. 63, da Lei 14.133/2024.

3.2.2. A visitação ocorrerá de segunda a sexta feira, das 9h às 11h e das 14h às 16h.

3.2.3. O endereço de visitação é Avenida Princesa Isabel, 1115 - Térreo, Porto Alegre-RS.

3.2.4. É vedada a realização de visita em grupos com diferentes empresas, ou seja, o procedimento é realizado com uma empresa por vez.

3.2.5. Será formalizado o termo de visita técnica assinado pelas partes, em duas vias, uma para a empresa e outra para a administração.

3.3. Transição contratual

3.3.1. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

3.3.2. A transição contratual deverá ocorrer de forma planejada, estruturada e sem interrupção da continuidade operacional dos serviços prestados pelo DEMHAB, compreendendo, no mínimo, a transferência integral das informações, bases de dados, parametrizações, regras de negócio, históricos operacionais, documentos técnicos, perfis de acesso, rotinas sistêmicas, integrações existentes e demais elementos necessários à continuidade da operação da carteira de crédito imobiliário. A contratada deverá disponibilizar apoio técnico durante o período de transição, incluindo repasse de conhecimento, suporte operacional e orientação técnica à Administração ou à futura contratada, sem prejuízo da integridade, consistência, rastreabilidade e segurança das informações transferidas.

4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

4.1. Disposições gerais:

4.1.1. Executar os serviços contratados de forma contínua, adequada e integrada, observando os

requisitos técnicos, operacionais, funcionais e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência, garantindo a disponibilidade, estabilidade, integridade, rastreabilidade e pleno funcionamento da solução de gestão de crédito imobiliário disponibilizada ao DEMHAB.

4.1.2. Cumprir as normas internas, diretrizes operacionais, fluxos administrativos e procedimentos definidos pelo DEMHAB relacionados à execução contratual, à segurança da informação, à proteção de dados e à utilização dos sistemas institucionais.

4.1.3. Disponibilizar todos os recursos técnicos, operacionais, tecnológicos, licenças, infraestrutura, conectividade, atualizações, suporte e demais elementos necessários ao adequado funcionamento da solução contratada, sem ônus adicional ao DEMHAB, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas neste Termo de Referência.

4.1.4. Guardar sigilo sobre todas as informações, dados cadastrais, financeiros, contratuais, operacionais e documentos a que tiver acesso em razão da execução contratual, observando integralmente a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

4.1.5. Buscar orientação junto à fiscalização contratual sempre que identificadas inconsistências, dificuldades técnicas, indisponibilidades, falhas sistêmicas ou situações que possam comprometer a execução adequada dos serviços.

4.1.6. Comunicar imediatamente ao DEMHAB qualquer ocorrência relevante relacionada à segurança da informação, indisponibilidade da solução, falha operacional, perda de dados, inconsistência sistêmica ou situação que possa gerar impacto à continuidade dos serviços.

4.1.7. Manter conduta profissional compatível com a execução contratual, evitando práticas que comprometam a continuidade, a estabilidade operacional ou o adequado relacionamento institucional com servidores, usuários e demais envolvidos na operação da solução.

4.1.8. Não interromper, suspender ou restringir funcionalidades da solução sem prévia comunicação e autorização do DEMHAB, exceto em situações emergenciais devidamente justificadas e tecnicamente comprovadas.

4.1.9. Não utilizar, compartilhar, reproduzir ou disponibilizar dados, informações, documentos, bases cadastrais ou quaisquer conteúdos acessados em razão da contratação para finalidade diversa da execução do objeto contratual.

4.1.10. Comunicar à fiscalização contratual quaisquer irregularidades identificadas durante a execução dos serviços, inclusive inconsistências cadastrais, falhas operacionais, vulnerabilidades de segurança ou problemas de integração sistêmica.

4.1.11. Adotar todas as providências necessárias à mitigação de falhas, indisponibilidades ou incidentes operacionais, atuando de forma preventiva e corretiva para restabelecimento da normalidade dos serviços no menor prazo possível.

4.1.12. Observar as boas práticas de governança tecnológica, segurança da informação, continuidade operacional, rastreabilidade, controle de acesso e proteção de dados aplicáveis à execução do objeto.

4.1.13. Não realizar qualquer tipo de divulgação comercial, publicidade, promoção institucional ou utilização da imagem do DEMHAB sem prévia autorização formal da Administração.

4.1.14. Manter tratamento adequado, urbanidade e postura profissional nas interações com servidores, usuários, mutuários e representantes da Administração durante toda a execução contratual.

4.2. Rotinas e prazos de execução dos serviços

4.2.1. A contratada deverá disponibilizar, implantar, parametrizar, configurar, manter e operacionalizar solução integrada de gestão de crédito imobiliário, em ambiente web, compatível com as necessidades operacionais, administrativas e gerenciais do DEMHAB.

4.2.2. A solução deverá contemplar, no mínimo, funcionalidades relacionadas à gestão contratual da carteira imobiliária, arrecadação, emissão de boletos, controle de inadimplência, cobrança, negociação, controle securitário, atualização cadastral, gestão financeira, atendimento aos mutuários, geração de relatórios gerenciais, controle operacional e demais rotinas vinculadas à administração da carteira habitacional.

4.2.2.1. Gestão Contratual

4.2.2.1.1. Cadastro e manutenção de contratos de financiamento habitacional.

4.2.2.1.2. Cadastro e vinculação de mutuários, cônjuges, corresponsáveis, imóveis e empreendimentos.

4.2.2.1.3. Controle das condições contratuais, incluindo saldo devedor, prazo, sistema de amortização, taxas de juros, indexadores, encargos e evolução financeira.

4.2.2.1.4. Registro de alterações contratuais, renegociações, transferências, quitações, distratos e demais ocorrências.

4.2.2.1.5. Histórico completo das movimentações realizadas em cada contrato, com identificação do usuário, data e hora da operação.

4.2.2.1.6. Inclusão, armazenamento, consulta e gerenciamento de documentos digitalizados vinculados aos contratos, mutuários, imóveis e demais registros da solução.

4.2.2.2. Arrecadação e Emissão de Boletos

4.2.2.2.1. Emissão individual e em lote de boletos bancários.

4.2.2.2.2. Geração de segunda via de boletos.

4.2.2.2.2.1. A emissão de boletos bancários deverá observar o padrão FEBRABAN vigente, incluindo as especificações técnicas necessárias para registro, cobrança e liquidação junto às instituições financeiras.

4.2.2.2.3. Emissão de boletos com atualização automática de encargos, juros, multa e correção monetária.

4.2.2.2.4. Integração com instituições financeiras para registro, baixa, retorno e conciliação de pagamentos.

4.2.2.2.4.1. A solução deverá possibilitar a geração, importação, processamento e validação de arquivos bancários de remessa e retorno em padrão FEBRABAN, ou outro padrão que venha a substituí-lo oficialmente durante a vigência contratual.

4.2.2.2.5. Controle de pagamentos realizados e pendentes.

4.2.2.3. Controle da Inadimplência e Cobrança

4.2.2.3.1. Identificação automática de contratos inadimplentes

4.2.2.3.2. Classificação da inadimplência por faixas de atraso.

4.2.2.3.3. Cálculo automático de encargos moratórios.

4.2.2.3.4. Controle das ações de cobrança administrativa.

4.2.2.3.5. Registro do histórico de contatos e tratativas com os mutuários.

4.2.2.3.6. Emissão de notificações, cartas e documentos de cobrança.

4.2.2.4. Negociação

- 4.2.2.4.1. Simulação de acordos e renegociações.
- 4.2.2.4.2. Cálculo automático de descontos, encargos e parcelamentos conforme parâmetros definidos pelo DEMHAB.
- 4.2.2.4.3. Registro dos acordos firmados.
- 4.2.2.4.4. Controle do cumprimento dos acordos celebrados.
- 4.2.2.5. Controle Securitário
 - 4.2.2.5.1. Cadastro e controle dos seguros vinculados aos contratos.
 - 4.2.2.5.2. Controle da vigência das apólices.
 - 4.2.2.5.3. Registro e acompanhamento de sinistros.
 - 4.2.2.5.4. Emissão de relatórios de contratos segurados e respectivas coberturas.
- 4.2.2.6. Atualização Cadastral
 - 4.2.2.6.1. Atualização cadastral de mutuários e corresponsáveis.
 - 4.2.2.6.2. Controle de endereços, telefones, e-mails e demais informações cadastrais.
 - 4.2.2.6.3. Histórico das alterações cadastrais.
 - 4.2.2.6.4. Controle de documentação apresentada.
- 4.2.2.7. Gestão Financeira
 - 4.2.2.7.1. Controle das receitas provenientes dos financiamentos.
 - 4.2.2.7.2. Controle da evolução do saldo devedor.
 - 4.2.2.7.3. Apuração de encargos financeiros.
 - 4.2.2.7.4. Conciliação financeira.
 - 4.2.2.7.5. Emissão de demonstrativos financeiros e extratos contratuais.
- 4.2.2.8. Atendimento ao Mutuários
 - 4.2.2.8.1. Consulta unificada às informações cadastrais e financeiras.
 - 4.2.2.8.2. Emissão de extratos, boletos, demonstrativos de dívida, declarações e outros documentos.
 - 4.2.2.8.3. Registro dos atendimentos realizados.
 - 4.2.2.8.4. Controle das solicitações e demandas apresentadas pelos mutuários.
- 4.2.2.9. Relatórios Gerenciais
 - 4.2.2.9.1. Emissão de relatórios parametrizáveis.
 - 4.2.2.9.2. Exportação de relatórios e dados em formatos PDF, CSV, TXT, XLS/XLSX e ODS, ou outros formatos abertos compatíveis com as necessidades da Administração.
 - 4.2.2.9.3. Relatórios estatísticos da carteira.
 - 4.2.2.9.4. Indicadores de inadimplência, arrecadação, contratos ativos, liquidados, renegociados, entre outros.
- 4.2.2.10. Controle Operacional
 - 4.2.2.10.1 Controle de usuários, perfis e permissões.
 - 4.2.2.10.2 Registro de logs de auditoria.
 - 4.2.2.10.3. Parametrização de índices de atualização monetária, taxas, encargos e demais parâmetros operacionais.

4.2.2.10.4. Controle de tarefas automáticas e processamento em lote.

4.2.2.10.5. Ferramentas de consulta, pesquisa e localização de registros.

4.2.2.11. Gestão de FCVS

4.2.2.11.1. Controle de Habilitação.

4.2.2.11.2.. Novação.

4.2.2.11.3. Homologação.

4.2.2.11.4. Remessas de lotes.

4.2.2.11.5. Relatórios de mutuários.

4.2.2.12. Portal do Mutuário

4.2.2.12.1. Segunda via de boletos.

4.2.2.12.2. Extratos.

4.2.2.12.3. Consulta da dívida.

4.2.2.12.4. Emissão de documentos.

4.2.3. A contratada deverá realizar a implantação da solução, incluindo parametrização, configuração inicial, validação operacional, testes de funcionamento, apoio técnico e disponibilização do ambiente produtivo.

4.2.4. A implantação inicial da solução deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da emissão da Ordem de Início.

4.2.5. A contratada deverá realizar a migração integral da base de dados existente, garantindo integridade, consistência, rastreabilidade, compatibilidade e preservação das informações históricas, cadastrais, financeiras, contratuais e operacionais da carteira imobiliária do DEMHAB.

4.2.6. A migração deverá contemplar testes de validação, homologação conjunta e conferência de consistência dos dados migrados antes da entrada definitiva em produção.

4.2.7. A contratada deverá disponibilizar, durante toda a vigência contratual, canal eletrônico de atendimento para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, permitindo o registro de incidentes, dúvidas, solicitações de suporte e requisições de serviço relacionadas à solução contratada.

4.2.7.1. A contratada deverá disponibilizar ferramenta eletrônica de gestão de incidentes (Service Desk ou equivalente), destinada ao registro, classificação, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos relacionados à solução contratada.

4.2.7.2. A ferramenta deverá permitir, no mínimo: abertura de chamados pela equipe técnica do DEMHAB; emissão de número de protocolo ou identificador único para cada chamado; classificação por criticidade; acompanhamento do andamento da solicitação; registro das interações realizadas; histórico dos chamados; registro da data e hora de abertura, atendimento e encerramento.

4.2.7.3. Além da ferramenta de gestão de incidentes, a contratada deverá disponibilizar canais de atendimento por correio eletrônico (e-mail) e telefone durante o horário comercial, podendo disponibilizar, adicionalmente, aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp ou equivalente) para agilizar a comunicação entre as partes.

4.2.7.4. Os prazos de atendimento previstos neste Termo de Referência serão contabilizados a partir do registro do chamado na ferramenta de gestão de incidentes.

4.2.8. Os chamados técnicos deverão ser classificados conforme os seguintes níveis de severidade:

4.2.8.1. Crítica: indisponibilidade total da solução ou falha que impeça a execução de funcionalidades essenciais, tais como emissão de boletos, arrecadação, consulta de contratos,

atendimento aos mutuários ou outras atividades indispensáveis à continuidade da operação do DEMHAB.

4.2.8.2. Alta: falha que comprometa funcionalidade essencial da solução, sem interromper completamente sua operação.

4.2.8.3. Média: falha que afete funcionalidades secundárias ou que possua alternativa operacional temporária.

4.2.8.4. Baixa: dúvidas, orientações, parametrizações, pequenos ajustes ou falhas sem impacto relevante na continuidade da operação.

4.2.9. Os chamados deverão observar os seguintes níveis mínimos de serviço:

I – Crítica: atendimento inicial em até 2 (duas) horas e solução em até 8 (oito) horas;

II – Alta: atendimento inicial em até 4 (quatro) horas úteis e solução em até 2 (dois) dias úteis;

III – Média: atendimento inicial em até 8 (oito) horas úteis e solução em até 5 (cinco) dias úteis;

IV – Baixa: atendimento inicial em até 1 (um) dia útil e solução em até 10 (dez) dias úteis.

4.2.9.1. Os prazos serão contabilizados a partir do registro do chamado na ferramenta eletrônica de gestão de incidentes.

4.2.9.2. O cumprimento dos níveis mínimos de serviço será aferido pela fiscalização contratual e utilizado como um dos critérios para avaliação da execução contratual.

4.2.10. A solução deverá possuir disponibilidade mínima mensal de 99,5%, ressalvadas paradas programadas previamente autorizadas pela fiscalização contratual.

4.2.11. A contratada deverá disponibilizar mecanismos de controle de acesso por perfis de usuário, rastreabilidade de operações, registro de logs e trilhas de auditoria.

4.2.12. A solução deverá permitir emissão de relatórios operacionais, financeiros, gerenciais e estatísticos em formatos editáveis e compatíveis com as necessidades do DEMHAB.

4.2.13. A contratada deverá disponibilizar portal ou ambiente eletrônico de autoatendimento aos mutuários, possibilitando, no mínimo, consulta de informações contratuais, emissão de boletos, acesso a demonstrativos e atualização cadastral, conforme permissões definidas pela Administração.

4.2.14. A contratada deverá realizar backup periódico das informações armazenadas na solução, assegurando mecanismos de recuperação, continuidade operacional e proteção contra perda de dados.

4.2.14.1 O fornecedor deverá apresentar evidências de que possui *backup* unidirecional (infraestrutura de produção não possui capacidade de alterar *backups* já realizados) e não cumulativo (*backup* poderá ser recuperado de forma transparente independentemente de ser segmentado de forma incremental), com periodicidade e retenção apropriadas à perda máxima de dados definida para a solução SaaS.

4.2.14.1.1. Para fins de comprovação de conformidade aos requisitos, deverão ser apresentadas as seguintes evidências técnicas:

a) Informar o nome da ferramenta e apresentar a descrição da arquitetura de backup, evidenciando ações/processos/controles empregados para garantir que este seja unidirecional e não cumulativo;

b) Apresentar arquivo de configuração, ou evidência equivalente, demonstrando os parâmetros utilizados no backup referentes à periodicidade e retenção.

4.2.14.2. Deverá ser possível ao contratante obter a qualquer momento, e também com periodicidade preestabelecida ao longo da vigência do contrato, uma cópia atualizada dos seus

dados armazenados dentro do SaaS, incluso trilhas de auditoria, em formato padrão/aberto reconhecido pelo contratante, para arquivamento on-premises ou cloud do contratante e atendimento a demandas de auditoria, que permita a recuperação de dados mesmo sem o suporte do fornecedor do SaaS.

4.2.14.3. A contratada deverá comprovar que possui um Plano de Prevenção e Recuperação de Desastres (DARP - Disaster Avoidance and Recovery Plan).

4.2.14.4. A perda máxima aceitável de dados será de 24 (vinte e quatro) horas.

4.2.14.5. O fornecedor deverá apresentar evidências de que adota procedimentos seguros para gestão do SaaS e para seu desenvolvimento. Em particular, deverá formalizar quais profissionais de sua equipe tem acesso ao ambiente de produção e sob quais condições, e que cuidados e boas práticas adota para isolar o ambiente de produção do ambiente utilizado em desenvolvimento. Qualquer alegada certificação, deve ser acompanhada de evidência concreta, caso contrário deverá ser desconsiderada.

4.2.15. A solução deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, incluindo controle de acesso, proteção de dados pessoais, rastreabilidade de operações e mecanismos adequados de segurança da informação.

4.2.16. A contratada deverá fornecer treinamento operacional aos servidores indicados pelo DEMHAB, contemplando utilização da solução, rotinas operacionais, funcionalidades, emissão de relatórios e procedimentos administrativos relacionados ao objeto contratado.

4.2.17. A contratada deverá manter atualizações corretivas, evolutivas, adaptativas e legais necessárias ao adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional ao DEMHAB, ressalvadas customizações extraordinárias expressamente solicitadas pela Administração.

4.3. Locais

4.3.1. Os serviços serão prestados, predominantemente, de forma remota, mediante disponibilização e operação da solução tecnológica em ambiente web, sem prejuízo da realização de atividades presenciais quando necessárias à implantação, migração, treinamento, suporte técnico, reuniões operacionais, alinhamentos institucionais, validações ou demais demandas relacionadas à execução contratual.

4.3.2. As atividades presenciais, quando necessárias, serão realizadas nas dependências do Departamento Municipal de Habitação – DEMHAB, ou em outro local previamente indicado pela Administração, no Município de Porto Alegre.

4.3.3. A contratada deverá possuir estrutura operacional suficiente para atendimento das demandas remotas e presenciais relacionadas à execução do objeto, observando os prazos, níveis de serviço e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.3.4. As despesas relacionadas a deslocamentos, hospedagens, transporte, alimentação, infraestrutura operacional e demais custos necessários à execução presencial dos serviços correrão integralmente por conta da contratada.

4.4. Cronograma de execução/entregas

4.1.1. A execução contratual deverá observar cronograma estruturado por fases, contemplando, no mínimo, planejamento inicial, implantação, migração de dados, parametrização, testes, homologação, treinamento, entrada em produção, operação assistida e execução continuada dos serviços.

4.1.2. Após a emissão da Ordem de Início, a contratada deverá, em prazo máximo definido pela

Administração, apresentar cronograma executivo detalhado contendo etapas, atividades, prazos, responsáveis, marcos de entrega, critérios de validação e plano de transição operacional.

4.1.3. A fase de planejamento inicial deverá contemplar levantamento técnico-operacional, alinhamento de requisitos, definição de fluxos de trabalho, validação das regras de negócio, análise das bases de dados existentes e estruturação do plano de implantação.

4.1.4. A fase de implantação deverá compreender instalação lógica, disponibilização do ambiente, configuração, parametrização, customizações necessárias, integração com rotinas institucionais, testes internos e preparação da solução para migração.

4.1.5. A fase de migração deverá assegurar a transferência integral, validada e rastreável dos dados históricos, cadastrais, financeiros, contratuais, operacionais e documentais da base atualmente utilizada pelo DEMHAB, preservando integridade, consistência e segurança das informações.

4.1.6. A migração deverá ser acompanhada de testes de consistência, conferência amostral, homologação funcional e validação formal pela Administração antes da entrada definitiva em produção.

4.1.7. A fase de treinamento deverá ocorrer conforme cronograma aprovado pelo DEMHAB, contemplando capacitação técnica e operacional por módulos ou áreas de atuação, com disponibilização de materiais, manuais, documentação técnica e suporte de aprendizagem.

4.1.8. A entrada em produção somente ocorrerá após conclusão satisfatória das etapas de implantação, migração, testes, homologação e treinamento, mediante aceite formal da Administração.

4.1.9. Após a entrada em produção, a contratada deverá manter operação assistida durante período inicial definido contratualmente, com acompanhamento intensivo, suporte ampliado e resolução prioritária de inconsistências.

4.1.10. Durante toda a vigência contratual, deverão ser observados cronogramas permanentes de manutenção corretiva, legal, evolutiva, atualização tecnológica, backup, monitoramento e suporte operacional.

4.1.11. Os prazos específicos de cada etapa poderão ser detalhados em plano executivo contratual, desde que respeitados os limites máximos, níveis mínimos de serviço e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.1.12. O descumprimento injustificado dos marcos de entrega, prazos de execução ou níveis mínimos de serviço sujeitará a contratada às sanções administrativas, penalidades contratuais e demais medidas cabíveis previstas na legislação e neste Termo de Referência.

4.5. Quantidades

4.5.1. Os quantitativos da contratação foram definidos com base nas necessidades operacionais atuais e projetadas do DEMHAB, considerando a totalidade da carteira de crédito imobiliário administrada, os contratos ativos e inativos, os cadastros de mutuários, imóveis, empreendimentos, bases históricas, rotinas financeiras, operacionais, gerenciais, módulos sistêmicos necessários, acessos de usuários internos e externos, bem como a demanda institucional contínua relacionada à gestão da política habitacional.

4.5.2. A solução deverá comportar, sem prejuízo de desempenho, disponibilidade ou integridade operacional, o processamento, armazenamento, gerenciamento e operacionalização integral das bases de dados e rotinas administrativas existentes, incluindo expansão futura compatível com a evolução das demandas institucionais do DEMHAB durante a vigência contratual.

4.5.3. Os quantitativos estimados abrangem a disponibilização de solução tecnológica integrada,

implantação, migração de dados, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, legal e evolutiva, operação continuada, portal de serviços, rotinas de segurança, backup, relatórios e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

4.5.4. A definição quantitativa considera a necessidade de atendimento simultâneo às demandas administrativas internas, aos usuários técnicos autorizados e aos serviços disponibilizados ao público externo, especialmente mutuários e cidadãos vinculados às rotinas operacionais da Autarquia.

4.5.5. Os quantitativos relacionados ao Item 3 (Serviços técnicos especializados complementares), que englobam customizações extraordinárias ou evoluções específicas não incluídas na manutenção ordinária, consistem em 1(um) Pacote Anual, cuja execução dar-se-á estritamente sob demanda da Administração, limitado ao valor total homologado para o respectivo item.

4.5.5.1. A execução de qualquer serviço vinculado a este Pacote Anual será formalizada pelo DEMHAB. O fluxo de acionamento seguirá os seguintes passos:

- a) A fiscalização do DEMHAB emitirá solicitação detalhando a necessidade sistêmica;
- b) A Contratada apresentará uma Proposta de Ordem de Serviço estimando o esforço técnico necessário, o qual representará uma fração (percentual) do valor do Pacote Anual;
- c) Após a análise de razoabilidade e aprovação formal do percentual pela fiscalização, a Ordem de Serviço será assinada e os trabalhos autorizados.

4.5.5.2. A utilização deste Pacote Anual destina-se a atender necessidades supervenientes da Administração e poderá englobar, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

- a) Criação ou customização complexa de relatórios gerenciais e extrações de dados não nativas;
- b) Desenvolvimento de novas funcionalidades ou adaptações sistêmicas para atender a novos programas habitacionais ou campanhas do DEMHAB;
- c) Integração da solução com outros sistemas corporativos via API ou troca de arquivos, não previstas no escopo inicial;
- d) Parametrização de regras de negócios inéditas decorrentes de mudanças na política de habitação;
- e) Serviços adicionais de saneamento ou migração de bases de dados históricas;
- f) Realização de treinamentos adicionais ou workshops de capacitação técnica.

4.5.6. A contratada deverá garantir que a solução possua capacidade técnica, estrutural e operacional compatível com os quantitativos estimados, sem imposição de limitações artificiais de uso que comprometam a execução plena das atividades institucionais previstas.

4.5.7. A metodologia de estimativa quantitativa observa os parâmetros definidos no Estudo Técnico Preliminar, o histórico operacional da carteira imobiliária, a continuidade administrativa dos serviços e a necessidade de modernização da gestão tecnológica institucional, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição da demanda	Unidade	Quantidade
1	Implantação, transição contratual, conversão, migração de dados, parametrização, instalação e treinamento inicial	Solução global	1

2	Licenciamento, disponibilização da solução, infraestrutura, manutenção, suporte técnico e atualização continuada	Mês	12
3	Serviços técnicos especializados complementares, contemplando manutenção evolutiva, customizações sistêmicas, desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações, parametrizações e treinamentos adicionais sob demanda.	Pacote Anual	1

4.6. Provisionamento de peças

4.6.1. Não se aplica provisionamento de peças à presente contratação, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços especializados e disponibilização de solução tecnológica para gestão de crédito imobiliário, sem previsão de fornecimento ou manutenção contratual de componentes físicos ou peças de reposição como elemento essencial da execução.

4.7. Especificações de garantia técnica

4.7.1. Não há necessidade de garantia complementar à garantia legal.

4.8. Condições de manutenção e assistência técnica

4.8.1. Não há necessidade de manutenção e assistência técnica.

4.9. Índice de reajuste

4.9.1. Na hipótese da concessão de reajustamento, para as parcelas de preço pertinentes, será utilizado o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI).

4.9.1.1. Justifica-se a adoção do índice a fim de recompor o preço do contrato afetado pela inflação, uma vez que tal índice é o que mede tal perda e em conformidade com a [ORDEM DE SERVIÇO Nº 23, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2005](#).

4.10. Planilha de formação de preços

4.10.1. A planilha de formação de preços desta contratação consta anexada ao presente processo.

4.11. Preposto

4.11.1. A empresa deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, CPF, telefone e *e-mail* para contato, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

4.11.2. O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, para firmar

juntamente com o servidor designado para esse fim o Termo de Abertura do “Livro de Ocorrências” destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação de postos e à execução do contrato, relativos à sua competência.

4.11.3. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

4.11.4. A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do artigo 107, da Lei 14.133/2021.

5.1.1. Justifica-se o enquadramento como serviços continuados porque se trata de prestação essencial para a continuidade dos serviços públicos prestados pelo DEMHAB, abrangendo a gestão da carteira de crédito imobiliário, arrecadação, cobrança, suporte operacional, atendimento aos mutuários, manutenção sistêmica, atualização tecnológica e execução de rotinas administrativas permanentes, cuja paralisação implica prejuízo ao funcionamento da Administração Pública, à continuidade operacional, à arrecadação institucional e à execução da política habitacional.

5.1.2. O contrato poderá ser rescindido, mediante comunicação prévia, em caso de descumprimento contratual, perda superveniente da vantajosidade administrativa, descontinuidade da necessidade pública, conclusão de procedimento licitatório que contemple o mesmo objeto ou demais hipóteses legalmente previstas.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. A medição dos serviços contratados será realizada mensalmente, pela fiscalização do contrato.

6.2. O pagamento será efetuado mensalmente, após a regular liquidação da despesa, observado o disposto no art. 63 da Lei Federal nº 4.320/1964 e nos arts. 141 a 146 da Lei Federal nº 14.133/2021, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da respectiva nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo Município.

6.2.1. Considera-se como realização dos serviços, os serviços prestados até o último dia de cada mês e atestados pela fiscalização.

6.2.2. O valor mensal devido será apurado pelo responsável pela fiscalização, após a medição dos serviços efetivamente realizados, observada a execução contratual, o atendimento às exigências previstas neste Termo de Referência e a aplicação de eventuais descontos resultantes da aferição da qualidade dos serviços prestados, utilizando o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), quando aplicável.

6.2.3. Para fins de liquidação e pagamento, as notas fiscais eletrônicas emitidas por contribuintes sujeitos ao regime regular deverão observar o leiaute vigente da documentação fiscal eletrônica, contendo os campos relativos ao Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) e à Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS), quando exigidos pela legislação aplicável. A apresentação de documento fiscal em desacordo com essas exigências ensejará sua devolução para correção, reiniciando-se o prazo para pagamento após a regular apresentação do documento fiscal.

6.3. Se o vencimento do prazo coincidir com feriado, final de semana ou em dia sem expediente na

PMPA, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.

6.4. A Administração resguarda o direito de solicitar outros documentos necessários para o cumprimento das obrigações legais e que não estejam arrolados neste documento.

6.5. A nota fiscal fatura com defeitos ou vícios, ou ainda aquela que não cumprir com o disposto acima, deverá ser retificada/substituída/complementada sendo que o prazo de pagamento reiniciará após a regularização, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

6.6. O fornecimento deve ser mantido caso o atraso de pagamento não seja superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos, nos termos do disposto no § 2º, do art. 137 da Lei 14.133/2021.

6.7. O pagamento referente aos serviços técnicos complementares (Item 3) será realizado de forma fracionada, com base no percentual de execução do Pacote Anual previamente aprovado na respectiva Ordem de Serviço (OS).

6.7.1. A medição e a liberação para faturamento ficam condicionadas à entrega total dos produtos/serviços previstos na OS e à emissão do correspondente Termo de Aceite Definitivo pela fiscalização.

6.7.2. Não haverá remuneração antecipada ou por saldo do pacote não executado, sendo o faturamento restrito aos serviços efetivamente demandados, prestados e aceitos.

7. ATENDIMENTO À LEI MUNICIPAL 12.827/2021

7.1. Monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos

7.1.1. O monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos, através de tecnologia disponível, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL porque o objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços especializados e disponibilização de solução tecnológica para gestão de crédito imobiliário, sem previsão de utilização de frota, máquinas ou equipamentos operacionais cuja execução contratual dependa de monitoramento físico dessa natureza.

7.2. Registro fotográfico

7.2.1. A previsão de fotos anteriores e posteriores à execução do serviço, com indicação do local e da data da execução, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL porque o objeto contratado possui natureza predominantemente sistêmica, tecnológica, administrativa e operacional contínua, não se caracterizando, em regra, por intervenções físicas individualizadas cuja comprovação dependa de registro fotográfico convencional, sendo sua execução verificável por meios documentais, relatórios sistêmicos, registros eletrônicos, logs, auditorias e fiscalização contratual.

7.3. Monitoramento eletrônico

7.3.1. A previsão de utilização de tecnologia que possibilite o monitoramento eletrônico de ordens de serviço emitidas pela Administração Pública Municipal, previsto no artigo 4º, inciso IV, da Lei Municipal 12.827/2021 será atendida por meio da própria solução tecnológica contratada, que deverá possibilitar rastreabilidade, controle, registro, acompanhamento e auditoria eletrônica das demandas operacionais, chamados técnicos, ordens de serviço, solicitações administrativas, manutenções, suporte e demais fluxos vinculados à execução contratual, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

7.4. Metas de desempenho na execução do objeto

7.4.1. A previsão de metas de desempenho na execução do objeto que impactem financeiramente na sua remuneração, previsto no artigo 4º, inciso V, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL porque a presente contratação possui remuneração estruturada predominantemente por preço global e execução continuada de solução tecnológica essencial, sendo mais tecnicamente adequada a utilização de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), níveis mínimos de serviço, fiscalização contratual, indicadores de desempenho operacional e aplicação de glosas ou sanções por descumprimento, sem adoção de remuneração variável por metas incrementais de performance.

8. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

8.1. Em atendimento ao disposto no inciso VI, do artigo 49, da Lei Municipal 881/2020, a VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO se dará através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

8.2. O IMR trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

8.3. O Município utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo níveis de qualidade que serão utilizados para aferição de resultados.

8.4. O descumprimento dos níveis estabelecidos incidirá ajustes proporcionais na efetivação do pagamento.

8.5. A avaliação será realizada pela equipe de fiscalização.

8.6. O Município pode suspender, a qualquer tempo, a utilização do IMR, em caso de força maior, mediante Ofício.

8.7. O IMR será aplicado conforme a tabela abaixo:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR	
INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Finalidade	Garantir a adequada prestação dos serviços de implantação, migração, manutenção, suporte, disponibilidade, atualização e operação da solução tecnológica de gestão de crédito imobiliário, conforme especificações do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Executar integralmente os serviços contratados, mantendo disponibilidade sistêmica, segurança da informação, integridade de dados, atendimento aos usuários, cumprimento de prazos, conformidade legal e desempenho operacional mínimo exigido.
Instrumentos de medição	Relatórios sistêmicos, logs de auditoria, registros de chamados, ordens de serviço, indicadores de disponibilidade, relatórios de suporte, registros de incidentes, cronogramas de entrega, testes de conformidade, homologações e planilhas de fiscalização.

Forma de acompanhamento	Os fiscais formalmente designados acompanharão continuamente a execução contratual, aferindo indicadores técnicos, operacionais e funcionais, registrando ocorrências e consolidando mensalmente a avaliação para fins de pagamento.
Periodicidade	O controle da execução será contínuo, com consolidação mensal para apuração de desempenho.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência de descumprimento receberá pontuação proporcional à gravidade, impacto operacional, reincidência e tempo de solução, compondo pontuação final mensal para enquadramento nas faixas de ajuste de pagamento.
Início da vigência	A empresa terá 30 dias de carência para adequação, após a Ordem de Início.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 01: de 0,3 a 2,9 pontos - Notificação e pagamento total da fatura. Faixa 02: de 3,0 a 3,9 pontos - Desconto de 1% do valor do serviço prestado. Faixa 03: de 4,0 a 4,9 pontos - Desconto de 2% do valor do serviço prestado. Faixa 04: de 5,0 a 5,9 pontos - Desconto de 4% do valor do serviço prestado. Faixa 05: de 6,0 a 6,9 pontos - Desconto de 5% do valor do serviço prestado. Faixa 06: de 7,0 a 7,9 pontos - Desconto de 7% do valor do serviço prestado. Faixa 07: acima de 8,0 pontos - Desconto de 10% do valor do serviço prestado.

FATORES DE AVALIAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTOS
Registros operacionais	
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, após análise do Fiscal de Serviço.	0,1
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos, solicitados pelo Fiscal.	0,3
Suspender ou interromper os serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	1,5
Apresentar funcionários sem qualificação para executar os serviços, após solicitação de substituição pela Fiscalização.	0,1
Deixar de substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda as necessidades do serviço.	0,1
Atraso na execução do cronograma de entrega	1

Registros administrativos

Descumprimento do prazo de atendimento de chamado crítico	1
Indisponibilidade do portal do mutuário, sem justificativa	1
Inconsistência relevante em migração de dados	2
Falha de segurança da informação	2
Descumprimento de obrigação relacionada à LGPD	1
Não disponibilização de relatórios obrigatórios	1

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, DA CONTRATANTE E FISCALIZAÇÃO

9.1. Além das obrigações e requisitos previstos para a fiscalização, na legislação, no instrumento convocatório desta contratação e no contrato, é necessário observar as abaixo estabelecidas:

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.2.1. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, bem como manter atualizado o endereço da sede da empresa ou escritório comercial.

9.2.2. Atender aos chamados de ocorrência das inconformidades informadas pelo fiscal.

9.2.3. Atender as solicitações oriundas de ocorrências relatadas pela fiscalização.

9.2.4. Manter-se durante toda a execução deste contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e às condições de habilitação e qualificações exigidas.

9.2.5. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas.

9.2.6. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades.

9.2.7. Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

9.2.8. Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todas as inconformidades que forem apontados pelos fiscais indicados e desfazer aqueles que estes julgarem impróprios ou mal executados.

9.2.9. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

9.2.10. Serão de exclusiva responsabilidade da empresa todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução dos serviços, ficando o Município desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços.

9.2.11. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

9.2.12. Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo Município.

9.2.13. Indicar, por escrito ao fiscal, o nome dos funcionários que venham assumir a execução dos

serviços dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas por eventuais substituições, exclusões ou inclusões destes funcionários tanto em definitivo ou temporariamente.

9.2.14. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Municipal, colocados à disposição da empresa para a execução dos serviços, bem como comunicar ao fiscal qualquer problema que por ventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

9.2.15. Ressarcir ao órgão demandante quanto aos prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros quando da execução dos serviços, independentemente de dolo ou culpa destes.

9.2.16. Comunicar ao fiscal quaisquer irregularidades e prestar os esclarecimentos devidos e necessários.

9.2.17. Obedecer às disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

9.2.18. Acatar prontamente as exigências e observações da fiscalização do órgão municipal competente.

9.2.19. Consultar o órgão fiscalizador, com antecedência, quando houver necessidade de verificação de quaisquer situações, a fim de não causar transtorno ou atraso quanto à prestação de serviço.

9.2.20. Manter durante toda a execução contratual a disponibilidade, integridade, confidencialidade, rastreabilidade e segurança das informações, bases de dados, documentos e rotinas operacionais vinculadas à carteira de crédito imobiliário do DEMHAB, observando integralmente a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, bem como garantir mecanismos adequados de backup, recuperação de dados, controle de acesso, continuidade operacional e exportação das informações em caso de encerramento contratual ou transição de fornecedor.

9.2.21. Resguardar os dados pessoais tratados em razão da execução contratual, observando integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como as normas municipais aplicáveis, especialmente:

9.2.21.1. Decreto Municipal nº 22.550/2024 – Política de Segurança da Informação.

9.2.21.2. Decreto Municipal nº 21.838/2023, que regulamenta a aplicação da LGPD no âmbito do Poder Executivo Municipal.

9.2.22. Durante a execução contratual, e após, caso haja a manutenção do armazenamento ou outra forma de tratamento dos dados pessoais pelas partes, todos os dados deverão ser protegidos e não devem ser utilizados para outra finalidade e nem fornecidos para terceiros, em hipótese alguma, ressalvada autorização expressa e específica de agente do Município de Porto Alegre, com competência administrativa para tanto.

9.2.23. Para a otimização dos contatos referentes aos dados pessoais tratados em razão do presente documento as partes indicam os respectivos encarregados pela proteção de dados pessoais, nos termos do art. 41 da LGPD, sendo o encarregado designado pelo Município de Porto Alegre e, da empresa contratada.

9.2.24. Em caso de incidente de segurança envolvendo os dados pessoais tratados em razão do presente documento, a parte que tomar ciência deverá, de imediato, cientificar a outra, por intermédio do encarregado de proteção de dados pessoais, informando o máximo de dados possíveis, bem como as providências adotadas e, se for o caso, a comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais - ANPD, bem como outras instituições e autoridades, responsabilizando-se, no seu âmbito, pelos prejuízos e danos causados aos titulares dos dados pessoais.

9.2.25. Compete à empresa contratada o adequado tratamento dos dados pessoais por intermédio de gestores, empregados, estagiários e fornecedores sendo responsável pelos atos desses e demais terceiros que tiverem acesso aos dados pessoais.

9.2.26. Garantem a empresa contratada que mantém gestores, empregados, estagiários e demais fornecedores capacitados e treinados para o correto tratamento dos dados pessoais.

9.2.27. O cadastro e tratamento de dados de crianças e adolescentes deve ser diferenciado dos demais, em função de legislação específica que deverá ser observada, sendo esta alinhada entre as partes via normativa específica.

9.2.28. Emitir e apresentar os documentos fiscais eletrônicos em conformidade com a legislação tributária vigente, observando, quando aplicável, o correto preenchimento dos campos relativos ao Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) e à Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS) e demais informações exigidas para autorização do documento fiscal.

9.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.3.1. Entregar à empresa a Ordem de Início.

9.3.2. Designar servidor responsável pela fiscalização.

9.3.3. Indicar o servidor nomeado fiscal que servirá como intermediário entre todas as partes, auxiliando e mesmo substituindo o fiscal quando for necessário.

9.3.4. Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações deste documento, através da fiscalização.

9.3.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.

9.3.6. O fiscal deverá dar o aceite quanto ao recebimento dos documentos enviados pela empresa até o limite deste envio proposto acima para que se inaugure o processo de pagamento.

9.3.7. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações, assim como das disposições legais pertinentes.

9.3.8. Fornecer as informações, documentos e acessos necessários à execução dos serviços.

9.3.9. Comunicar à empresa quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços, exigindo sua imediata correção/regularização.

9.3.10. O fiscal deverá decidir pela aplicação das sanções, garantindo à empresa o direito ao devido processo legal.

9.3.11. Registrar as ocorrências em sistema, processo SEI ou instrumento formal de fiscalização

9.3.12. Proporcionar todas as facilidades para que a empresa possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.

9.3.13. Impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela empresa, efetuem os serviços.

9.3.14. Promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

9.3.15. Os órgãos demandantes, através dos servidores nomeados fiscais de contrato e gestor do contrato serão responsáveis por intermediar os problemas surgidos quando da prestação dos serviços quando a competência para a solução transcender a competência dos fiscais de serviço.

9.3.16. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

9.3.16.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados desta, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o

atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

9.3.16.2. Promover ou aceitar o desvio de funções dos empregados, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e da função específica para a qual foram contratados.

9.3.16.3. Considerar os trabalhadores da contratada como colaboradores eventuais do órgão.

9.3.16.4. Exercer qualquer relação com a contratada que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

9.3.17. Observar as disposições do Decreto nº 21.072/21, inclusive no que pertine à obrigação contida no seu art. 10, parágrafo único.

9.3.18. Comprovar o atendimento a todas as exigências legais quanto a saúde e segurança do trabalho e das instalações, bem como estar com os PPCIs atualizados e aprovados junto ao Corpo de Bombeiros Militar do RS (CBMRS), relativos aos estabelecimentos onde presta seus serviços, contemplando todos os equipamentos de combate à incêndio mantencionados, conforme orientações do CBMRS, de modo a garantir a segurança dos usuários e empregados.

9.4. FISCALIZAÇÃO

9.4.1. Poderá ser designado para atuar como fiscal dos serviços no mínimo um servidor, quando possível, com seu respectivo substituto, os quais acompanharão a execução dos serviços devendo registrar toda e qualquer ocorrência e/ou deficiência verificada ao longo do período do contrato.

9.4.2. A fiscalização deverá observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria, especialmente a Lei Municipal 12.827/2021.

9.4.3. Os fiscais do serviço comunicarão ao gestor/fiscal do contrato as inconformidades observadas, para que estes oficiem frente à empresa.

9.4.4. Os fiscais de serviço têm a competência para exigirem da empresa respostas e soluções frente as irregularidades por eles constatadas.

9.4.5. As reuniões realizadas com a empresa deverão ser documentadas através de atas, gravações de reuniões online, etc.

9.4.6. As decisões e providências que ultrapassem a competência do fiscalizador deverão ser solicitadas ao seu superior imediato e em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes aplicáveis.

9.4.7. A fiscalização dos serviços não isenta a empresa das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.

9.4.8. O órgão contratante terá pleno poder para Fiscalizar e acompanhar os serviços contratados, diretamente através de sua fiscalização

9.4.9. Fiscalizar a prestação dos serviços exigindo o fiel cumprimento dos termos e condições definidas;

9.4.10. Fazer os esclarecimentos solicitados pela empresa para a execução dos serviços, realizando a fiscalização dos serviços;

9.4.11. Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações;

9.4.12. Não permitir nenhuma alteração nos serviços especificados sem razão preponderante e sem a sua autorização por escrito;

9.4.13. Registrar em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando, quando ocorrerem, cópia à empresa para imediata correção das irregularidades apontadas sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas.

9.4.14. Observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria.

9.4.15. Inspecionar os serviços obrigatória e continuamente;

9.4.16. Receber no prazo os documentos enviados pela empresa e de forma diligente e sem procrastinação, estando os documentos conforme o que deles se exige.

9.4.17. Deverá o fiscal, quando for o caso, dar o aceite aos documentos enviados para que não se deixe em mora o processo de pagamento assim que todos os documentos forem analisados e recebidos corretamente.

9.4.18. Sugerir e encaminhar para aplicação de penalidades em face do inadimplemento das obrigações;

9.4.19. O fiscalizador deverá observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria.

9.4.20. O fiscal deverá obedecer à legislação municipal que dispõe sobre fiscalização contratual, gestão contratual e fiscalização dos serviços.

9.4.21. Exigir e anexar ao processo, periodicamente, as comprovações quanto ao atendimento de todas as exigências legais quanto a saúde e segurança do trabalho e das instalações, bem como estar com os PPCIs atualizados e aprovados junto ao Corpo de Bombeiros Militar do RS (CBMRS), relativos aos estabelecimentos onde presta seus serviços, contemplando todos os equipamentos de combate à incêndio mantencionados, conforme orientações do CBMRS, de modo a garantir a segurança dos usuários e empregados.

9.4.22. Compete à fiscalização verificar, para fins de liquidação da despesa, se os documentos fiscais apresentados pela Contratada atendem às exigências da legislação tributária vigente, promovendo a comunicação e devolução para regularização quando constatadas inconsistências, inclusive quanto ao preenchimento dos campos relativos ao Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) e à Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS), quando exigíveis.

10. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

10.1. Qualificação técnico-operacional

10.1.1. Certidão(ões) ou atestado(s) de capacidade técnico-operacional que demonstrem capacidade na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, regularmente emitido(s) por órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, por empresa privada, ou, ainda, pelo conselho profissional competente, quando for o caso, assim considerados serviços de implantação, manutenção, suporte, atualização, sustentação e operacionalização de solução tecnológica para gestão de crédito imobiliário, administração de contratos habitacionais e rotinas vinculadas ao Sistema Financeiro da Habitação - SFH.

10.1.1.1. Justifica-se a exigência porque o objeto possui natureza tecnológica especializada, envolvendo implantação, migração de dados, operacionalização de carteira de crédito imobiliário, arrecadação, gestão contratual, integração operacional e continuidade de serviços essenciais vinculados à política habitacional, sendo necessária a comprovação de experiência prévia compatível com a execução contratual. Bem como, a exigência atende ao disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 67 da Lei 14.133/2021.

10.2.1. Para qualificação econômico-financeira, esta contratação seguirá as disposições da [Ordem de Serviço nº 01, de 8 de maio de 2026](#).

11. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

11.1. A empresa vencedora deverá apresentar, no momento da assinatura do contrato, declaração formal de que possui capacidade técnica, operacional e estrutural para realização da implantação, migração de dados, suporte técnico, manutenção, sustentação e operacionalização da solução tecnológica objeto da contratação.

11.1.1. Justifica-se esta exigência porque a execução contratual envolve atividades críticas relacionadas à continuidade operacional da carteira de crédito imobiliário do DEMHAB, incluindo migração de dados, operacionalização sistêmica, suporte técnico e manutenção de serviços essenciais vinculados à política habitacional.

12. PROVA DE CONCEITO

12.1. Nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, a empresa provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada pelo pregoeiro, por meio do sistema eletrônico e com publicação no Diário Oficial de Porto Alegre (DOPA), em até 7 (sete) dias úteis após o encerramento da disputa, para a apresentação da Prova de Conceito (PoC), com o objetivo de aferir o atendimento aos requisitos da Planilha de Verificação de Conformidade deste Termo de Referência.

12.1.1. A Prova de Conceito será realizada em formato telepresencial (remoto), por meio de ferramenta de videoconferência indicada pela Administração, com compartilhamento de tela e fornecimento tempestivo, pela licitante convocada, de credenciais temporárias de acesso ao ambiente em nuvem (SaaS) para que a Comissão de Avaliação execute os testes necessários.

12.1.2. A realização da Prova de Conceito em formato presencial ocorrerá apenas em caráter estritamente excepcional, mediante prévia justificativa técnica formal da Administração anexada aos autos, demonstrando a inviabilidade da aferição pela via remota.

12.1.3. A convocação indicará a data, o horário, a plataforma tecnológica de realização (com o respectivo link de acesso à sala virtual) e os procedimentos necessários para conexão e realização dos testes.

12.1.4. A sessão de avaliação será formalmente documentada por meio de Ata Circunstanciada e Relatório Técnico elaborado pela Comissão de Avaliação, contendo a discriminação motivada do atendimento ou desatendimento de cada requisito da Planilha de Verificação de Conformidade, eventuais apontamentos e capturas de tela pertinentes.

12.1.5. A ata e o relatório circunstanciado serão juntados aos autos do processo administrativo e disponibilizados no sistema eletrônico de compras imediatamente após o encerramento dos trabalhos, garantindo a publicidade e os elementos indispensáveis para eventual exercício de manifestação recursal pelos demais participantes.

12.2. A metodologia consistirá na verificação prática, no sistema, do atendimento aos aspectos definidos na Planilha de Verificação de Conformidade.

12.3. Para fins de aprovação, a solução deverá atender a, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos itens constantes da Planilha de Verificação de Conformidade.

12.4. A avaliação técnica ficará a cargo da Comissão de Avaliação designada pelo DEMHAB.

12.5. A empresa convocada cujo sistema apresentado não atender às diretrizes da Planilha de Verificação de Conformidade ou deixar de disponibilizar as condições operacionais para o teste será imediatamente desclassificada do certame.

12.6. O resultado da Prova de Conceito será registrado na sessão do sistema eletrônico, abrindo-se prazo recursal ou convocando-se as empresas subsequentes na ordem de classificação.

PROVA DE CONCEITO
PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

EMPRESA:

CNPJ:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO:

N.	Descrição	CONFORMIDADE	
		Sim	Não
1	Cadastro e consulta de contratos habitacionais com pesquisa por nome, CPF, contrato ou endereço		
2	Emissão de boletos e geração de segunda via conforme padrão FEBRABAN		
3	Processamento de baixa bancária e importação de arquivos de retorno		
4	Controle de inadimplência e consulta de parcelas em atraso		
5	Geração de relatórios gerenciais e exportação de dados nos formatos TXT, PDF e XLS/ODS		
6	Funcionalidades relacionadas ao Sistema Financeiro da Habitação – SFH e controle de contratos vinculados à CEF/FCVS		
7	Controle de evolução do saldo devedor e encargos contratuais		
8	Simulação de liquidação antecipada, amortização e transferência contratual		
9	Controle e histórico de alterações contratuais e movimentações do mutuário		
10	Portal do mutuário com acesso autenticado para emissão de boletos e consulta de informações		
11	Controle de acesso por usuário e perfil com trilha de auditoria/log de operações		
12	Funcionalidade de inclusão e gerenciamento de documentos digitalizados vinculados ao contrato		
13	Rotinas de backup, exportação e recuperação de dados		
14	Integração e processamento de arquivos bancários padrão FEBRABAN		



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Santos Bourscheidt, Coordenador(a)**, em 19/10/2026, às 15:53, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **41974428** e o código CRC **4350EA22**.