

REPUBICAÇÃO Nº 01
AVISO DE EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2025
PROCESSO VR-13.052-00000678/2024 – EMPRESA DE PROCESSAMENTO
ELETRÔNICO DE DADOS DE VOLTA REDONDA S/A
Número da UASG - 926754

Objeto			
Serviço de suporte, manutenção e desenvolvimento dos módulos e-cidade			
Data / Hora	Endereço Eletrônico	Valor Estimado	Tipo
08/12/2025 9:00h	www.comprasgovernamentais.gov.br	XXXXXXXXXX	Menor Preço global
Ampla Concorrência		Vistoria Prévia	Prova de Conceito
Sim		Não	Sim
Pedidos de Esclarecimentos		Impugnações	
Até dia 03/12/2025		Até dia 01/12/2025	

CHECK LIST DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Habilitação Jurídica

- a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;
- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- d) No caso de Microempreendedor Individual, apresentar o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, disponível em <http://www.portaldoempreendedor.gov.br>.
- e) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- f) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- g) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração, **Lei Federal nº 10.406/2002**;
- h) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

Regularidade Fiscal e Trabalhista

- a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) [acompanhado do Quadro de Sócios e Administradores](#);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:
- d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

Qualificação Econômico-Financeira

- a) [certidões negativas de falências expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.](#)

Qualificação Técnica

- a) [Comprovação de aptidão por meio de atestado de capacidade técnica, que comprove que a empresa licitante tenha fornecido objeto compatível com o licitado, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.](#)

Declaração relativa Cumprimento ao Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal

Todos os licitantes deverão apresentar declaração de que não possuem em seus quadros funcionais nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

[Declaração de Elaboração Independente de Proposta.](#)

OBSERVAÇÃO: As informações contidas neste aviso não substituem as do edital.

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2025

1 - INTRODUÇÃO

A Empresa de Processamento de Dados de Volta Redonda - EPDVR, com sede na Praça Sávio Gama, 53, 3º andar, Aterrado, Volta Redonda/RJ, por meio da Comissão Permanente de Contratação, criada pela Portaria nº 004 de 14 de fevereiro de 2025, responsável por todas as aquisições realizadas pela Empresa, devidamente autorizada pelo Ordenador de Despesas por delegação de competência respectivamente conferida pelo Decreto Municipal nº 16.508, de 1º de janeiro de 2021, na forma do disposto no **Processo Administrativo SEI VR-13.052-00000678/2024**, torna público que, será realizada licitação com **AMPLA CONCORRÊNCIA** na modalidade **PREGÃO** na forma **ELETRÔNICA**, no modo de disputa **ABERTO E FECHADO** com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei 13.303/2016, subsidiariamente pela Lei 14.133 de 01 de Abril de 2021 e suas alterações, pelo Decreto Municipal nº 18.254 de 15 de Fevereiro de 2024, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e demais disposições legais aplicáveis e nas condições estabelecidas no presente edital.

1.1. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e conduzida pelo pregoeiro com o auxílio de sua equipe de apoio, todos designados por ato formal e público.

1.2. As retificações deste edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais esclarecimentos ou impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

1.3. O edital se encontra disponível no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, podendo, alternativamente, ser impresso no site www.voltaredonda.rj.gov.br/servicos/licitacao/agenda, dúvidas poderão ser dirimidas através do telefone (24) 3511-3255/3511-3377.

1.4. Os interessados poderão solicitar esclarecimentos, em até 3 (três) dias úteis anteriores à abertura da sessão ou formular impugnações, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à abertura da sessão acerca do objeto deste edital ou interpretação de qualquer de seus mediante confirmação de recebimento, no e-mail pregao@epdvr.com.br, contendo as seguintes informações: Razão Social da Empresa, nome completo da Pessoa Física no corpo do email, CNPJ/CPF, Telefone para Contato, Nome do Responsável pela empresa ou de quem solicitar a informação.

1.4.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio e, quando necessário pela equipe técnica, podendo ainda requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e anexos quando necessário, responder aos pedidos de esclarecimentos e decidir sobre a impugnação no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

1.5. Tanto a resposta às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimento serão divulgados mediante nota, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br e no sítio do município www.voltaredonda.rj.gov.br/servicos/licitacao/agenda, ficando as empresas interessadas obrigadas a acessá-lo, e vincularão os participantes e a EPD/VR quanto ao seu conteúdo.

1.6. A impugnação não possui efeito suspensivo, sendo a sua concessão medida excepcional que deverá ser motivada pelo(a) Pregoeiro(a), nos autos do processo de licitação.

1.7 Tendo em vista a **faculdade da realização da vistoria**, não serão aceitas da contratante, argumentações posteriores alegando desconhecimento dos locais onde os fornecimentos serão realizados, das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste certame.

2 - DO OBJETO, DO PRAZO DE ENTREGA E DA FORMA DE FORNECIMENTO

2.1. O objeto do presente pregão eletrônico é a contratação de empresa especializada **Serviço de Suporte, Manutenção e Desenvolvimento dos Módulos e-cidade** conforme especificação detalhada no **Termo de Referência – Anexo I do Edital**.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	DESCRIÇÃO
1	1	<i>Sustentação do e-cidade</i>	<i>26000</i>	<i>Valor Fixo Mensal</i>	<i>1. tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-cidade e aplicações secundárias</i>
					<i>2. reportar algum problema do e-cidade e aplicações secundárias</i>
					<i>3. capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-cidade</i>
					<i>4. visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município</i>

					5. operação assistida a órgãos e entidades do município
					6. manutenção corretiva, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte
					7. serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-cidade
					8. relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno)
					9. GMUD (gestão de mudanças)
					10. Customização do sistema para pequenos ajustes, até 25 (vinte e cinco) pontos de função.
					11. Alocação de profissionais, in loco, para efetuarem as pequenas adequações necessárias ao município
					12. atualizações legais e tecnológicas (linguagem e versão)
					13. Manutenção, back up, gestão, otimização, estatística, atualização versão
2	1	Serviço de desenvolvimento de software no e-cidade e aplicações secundárias (2400 PF)	25860	Pontos de Função	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas, projeto de conversão e migração de dados, projeto de implantação ou projeto de atualização de nova versão e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) do e-cidade e aplicações secundárias e

					de sistemas que necessitem de integração

2.2. O início da prestação do serviço ocorrerá no prazo máximo de até 15 (quinze) dias após a solicitação da requisitante;

2.3. Os serviços serão prestados pela contratante no seguinte endereço:

2.3.1. Sede da Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda, situada na Praça Sávio Gama, 53 – 3º andar - Aterrado – Volta Redonda/RJ, de segunda a sexta feira, das 08:00 hrs às 17:00 hrs, telefone: (24) 3511-3377 ou 3511-3256.

2.4. O CONTRATO terá o prazo estimado de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura pelas partes, podendo ser renovado caso seja vantajoso aos interesses da EPD/VR.

3 - DA ABERTURA

3.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital, conforme indicado abaixo:

Eventos	Dia	Mês	Ano	Horário
Início acolhimento das propostas	17	10	2025	09:00 h
Termino acolhimento das propostas	08	12	2025	08:00 h
Data da realização do Pregão	08	12	2025	09:00 h
Processo VR-13.052-00000678/2024	Serviço de suporte, manutenção e desenvolvimento dos módulos e-cidade			
Tipo	MENOR PREÇO GLOBAL			
Prazo para impugnação	Até dia 01/12/2025			
Data da divulgação	13/11/2025			
Endereço Eletrônico	Comprasnet.gov.br			
Número da licitação no portal	90005/2025			
Número UASG EPD	926.754			

3.2. Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização dos eventos nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente adiada para o mesmo horário do primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

4 - TIPO DE LICITAÇÃO

4.1. O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo **TIPO MENOR PREÇO GLOBAL**.

5 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, e possuam todos os registros necessários para o desempenho regular da atividade, os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil, podendo ser exigidos documentos complementares.

5.1.1 Esta licitação é destinada à AMPLA CONCORRÊNCIA, podendo participar às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME e EP, assim como ao empresário individual e às cooperativas enquadradas no art. 34, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, em conformidade com o que estabelece a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

5.2. Não será admitida a participação de licitantes suspensos temporariamente pela Administração Municipal Direta ou Indireta, com as sanções previstas no inciso III do art. 83 da Lei n.º 13.303/16; nem mesmo as punidas com as sanções previstas no inciso IV do mesmo dispositivo legal, por qualquer ente ou entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal ou do distrito Federal, cujos efeitos ainda vigorarem.

5.3. Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

5.3.1. Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

5.4. Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 38 da Lei n.º 13.303/16.

5.5. O MEI/ME/EPP deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta, junto ao sistema eletrônico, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

5.6. O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas penalidades de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar perante a Administração Pública Municipal Direta ou Indireta; nem mesmo de declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, cujos efeitos ainda vigorem.

6 - CREDENCIAMENTO

6.1. Somente poderão participar deste pregão eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao COMPRASNET, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até 03 (três) dias úteis antes da data de abertura da sessão.

6.1.1. Atendam às condições deste EDITAL e seus Anexos, inclusive quanto à documentação exigida para habilitação, constante do item 11 deste Edital.

6.1.2. Estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, nos termos do § 1º do art. 1º do Decreto 3.722, de 09.01.2001, publicado no D.O.U. de 10.01.2001 (válido só para empresas nacionais);

6.1.3. As empresas não cadastradas no SICAF que tiverem interesse em participar do presente Pregão Eletrônico, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos Órgãos da Administração Pública.

6.1.4. As empresas estrangeiras deverão solicitar o seu credenciamento diretamente no COMPRASNET, **até 03 (três) dias úteis antes da abertura da sessão.** Para seu credenciamento deverão fornecer: nome, endereço físico, telefone e endereço eletrônico (e-mail)

6.1.5. As empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que no momento da habilitação, o juízo competente tenha homologado o Plano de Recuperação, na forma do Art. 58 e 165 da Lei n.º 11.101/2005.

6.1.6. Não esteja sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação, consórcios de empresas, e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias uma das outras;

6.1.7. Não tenham sido declaradas inidôneas por qualquer Órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, nem estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública Municipal Direta ou Indireta.

6.2. Como requisito para participação no PREGÃO ELETRÔNICO o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente

os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante do Termo de Referência no Anexo I do presente Edital. A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI atua como Órgão provedor do Sistema Eletrônico.

6.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

6.3.1. Servidor de qualquer Órgão ou Entidade vinculada ao Órgão promotor da licitação, bem assim a empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico.

6.3.2 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

6.3.3 Autor do anteprojeto, do termo de referência/projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

6.3.4 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

6.3.5 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

6.3.6 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

6.3.7 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

6.3.8 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

6.3.9 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

6.4 O impedimento de que trata o item 6.3.5 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada,

desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

6.4.1. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 6.3.3 e 6.3.4 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

6.4.2. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

6.4.3. O disposto nos itens 6.3.3 e 6.3.4 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

6.4.4. Também é vedado de participar da licitação o terceiro que auxilie agente público da EPD/VR na condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

6.5. A Licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta de preços, independente do resultado do procedimento licitatório.

6.6. Uma Licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso uma Licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas de preços não serão levadas em consideração e serão rejeitadas pelo Comprador.

6.6.1. Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aquelas que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

6.7. Nenhuma empresa ou instituição vinculada ao Comprador será elegível para participar deste processo licitatório.

6.8. O credenciamento do licitante junto ao COMPRASNET implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

6.9. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

7 - DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

7.1. Observado o disposto nos itens 5 e 6 deste edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão do licitante ao COMPRASNET, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do COMPRASNET, no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme subitem 3.1 deste edital.

7.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no COMPRASNET, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

7.3. Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do COMPRASNET, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

7.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no COMPRASNET durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.5. A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico denominado CHAT.

8 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

8.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e o horário da abertura da sessão pública.

8.2. A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

8.2.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

8.2.2. O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa (**Anexo II**), somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

8.2.3. As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material (is) constante(s) do objeto desta licitação.

8.3. A licitante enquadrada com MEI, ME ou EPP deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo VI do Edital.

8.4. Conforme dispõe o art. 34 da Lei 13.303/16, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação é de caráter sigiloso, e será tornado público apenas e, imediatamente após o encerramento do envio de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

8.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante

8.6. Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

8.6.1. Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta de preços, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da EPDVR, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

8.7. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

8.7.1. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhada em tempo real por todos os participantes.

8.8 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

8.8.1. Somente as propostas classificadas pelo pregoeiro participarão da etapa de envio de lances.

9 - DA ABERTURA DAS PROPOSTAS, DO ENVIO DE LANCES E MODO DE DISPUTA

9.1. A partir do horário previsto no subitem 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do COMPRASNET, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado, as suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

9.3. Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último ofertado e registrado no sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

9.3.1. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

9.4. Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.

9.5. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.6. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

9.7. O Modo de disputa utilizado será o aberto e fechado, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.

9.7.1. Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser aceita ou não pelo Pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

9.7.2. Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no item 8.2.3.

9.7.3. Encerrado o prazo previsto no item 9.7, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

9.7.4. Encerrado o prazo que trata o item 9.7.3, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

9.7.5. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item 9.7.4, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

9.7.6. Encerrado os prazos estabelecidos nos itens 9.7.4 e 9.7.5, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

9.7.7. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 9.7.4 e 9.7.5, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item 9.7.6.

9.7.8. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda as exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no item 9.7.7.

10 - DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. Conforme dispõe o art. 34 da Lei 13.303/16, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação é de caráter sigiloso, e será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

10.2 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame e encaminhar contraproposta, observado o critério de julgamento e não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

10.2.1. A negociação será realizada por meio da ferramenta de mensagens da sessão pública (CHAT) disponível no Portal de Compras do Governo Federal (COMPRASNET -sítio www.comprasgovernamentais.gov.br), e poderá ser acompanhada pelos representantes dos LICITANTES.

10.3.1. Considera-se melhor preço, o que atende o prazo para execução do contrato e o fornecimento, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade, as demais condições do edital e que, estando abaixo do valor estimado, seja a proposta de menor valor.

10.3. Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos, o pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das propostas de preços.

10.4. Na ocorrência de indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou na necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência na forma do inciso V e § 2º do art. 56 da Lei nº 13.303/16 para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

10.5. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a LICITANTE desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro retornará à fase de negociação e examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e

procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

10.6. Ocorrendo empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

10.7. Após o encerramento da etapa de lances e negociações, o pregoeiro fará a solicitação de envio da proposta revisada (adequada ao último lance ou valor negociado) e, se necessário, dos documentos complementares, por meio da ferramenta "Convocar Anexo" disponível no Portal de Compras do Governo Federal (COMPRASNET), concedendo o prazo mínimo de 02 (duas) horas para o envio.

10.8.1. O teor e a integridade dos documentos enviados digitalizados e dos natos digitais serão de responsabilidade da LICITANTE, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes. A EPD poderá exigir, a seu critério, a apresentação da versão impressa que originou o documento digitalizado.

10.8.2. A LICITANTE deverá anexar a proposta de preços revisada e demais documentos no sistema dentro do prazo estipulado pelo pregoeiro.

10.8.3. Não serão aceitos documentos enviados por outro meio que não seja o Portal de Compras do Governo Federal (COMPRASNET).

10.9. Poderão ser requisitadas, a exclusivo critério da EPD, informações complementares ou adicionais a respeito de qualquer item da documentação apresentada, de forma a subsidiar a análise da proposta, sendo informado pelo pregoeiro o prazo máximo para atendimento, que não será inferior a 2 (duas) horas, podendo ser prorrogado por interesse da EPD.

10.10. O não atendimento no prazo fixado implicará a desclassificação da LICITANTE e sujeitará a aplicação das sanções cabíveis.

10.11. O pregoeiro poderá, no julgamento das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos LICITANTES e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de classificação.

10.12. Conforme prevê o § 3º, do art. 57, da Lei 13.303/16, a EPD, dependendo do critério de julgamento, revogará os itens ou os grupos que apresentem o resultado final acima do valor estimado.

10.13. A proposta de preços do licitante será **automaticamente desclassificada** caso o valor unitário ou total ofertado para **qualquer um dos lotes (Lote 1 ou Lote 2)** seja **superior** ao preço máximo estimado pela EPD/VR para aquele respectivo lote.

10.14. A desclassificação prevista no item 10.3 prevalecerá mesmo que o valor global da proposta seja inferior ao valor total estimado pela EPD/VR para o conjunto dos dois lotes, mesmo que configure a proposta de menor preço global entre as licitantes.

10.15. A EPD/VR entende que a oferta de preço por lote superior ao seu valor estimado individualmente constitui um preço inaceitável por caracterizar risco de sobrepreço naquela item específico, inviabilizando a aceitação da proposta como todo, em observância aos princípio da economicidade e da vinculação ao instrumento convocatório.

11 - DA HABILITAÇÃO

11.1. REGRAS GERAIS

11.1.1. Não será exigido anexar junto com a proposta os documentos de habilitação que estejam contemplados pelo SICAF e certidões para as quais hajam disponibilidade de consulta nos sítios eletrônicos oficiais.

11.1.1.2. CASO HAJA NECESSIDADE, o pregoeiro poderá solicitar via chat o envio de documentos complementares pelo correio, somente através de SEDEX, ficando o fornecedor obrigado a enviar imediatamente após a postagem o comprovante (código de rastreio) para o email: pregao@epdvr.com.br. valendo a data da postagem para comprovação da tempestividade OU pessoalmente na EPDVR no seguinte endereço: Praça Sávio Gama, 53, 3º andar, Aterrado, Volta redonda – RJ, **CPC – EPDVR**, CEP: 27215-620, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública.

a) Os documentos de habilitação previstos no item 11.2 a 11.7;

b) A proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos. **(Anexo II)**

c) Declaração que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 e que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses elencadas no § 4º do art. 3º da referida Lei Complementar, estando apta a participar nos itens exclusivos e usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 **(Anexo VI)**, no caso de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

11.1.1.3. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

11.1.1.4. SICAF;

11.1.1.5. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

11.1.1.6. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

11.1.1.7. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

11.1.1.8. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.1.1.9. Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados nos itens acima, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor ou contratação futura, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao Pregoeiro declarar tal condição.

11.1.2. Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pelo ORDENADOR DE DESPESAS na hipótese de existência de recursos.

11.1.3. Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

11.1.4. A verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

11.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.2.1 Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

- a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;
- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- d) No caso de Microempreendedor Individual, apresentar o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, disponível em <http://www.portaldoempreendedor.gov.br>.
- e) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- f) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

g) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração, **Lei Federal nº 10.406/2002**;

h) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

11.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

11.3.1. Para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.2) Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, e Procuradoria Geral do Estado quando for o caso, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.2.1) caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.3) Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

e) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da

Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

11.3.2. Na hipótese de tratar-se de microempreendedor individual, microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

11.3.2.1. O MEI/ME/EPP deverão apresentar os documentos elencados na Regularidade Fiscal e Trabalhista deste Pregão Eletrônico, mesmo que apresentem alguma restrição;

11.3.2.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista exigidas neste Edital, será (ão) assegurado(s) ao (s) microempreendedores individuais, à(s) microempresa(s) e empresa(s) de pequeno porte adjudicatária(s) deste certame o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do momento em que for(em) declarada(s) a(s) vencedora(s), prorrogável por igual período, a critério da Administração municipal, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

11.3.2.3. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 11.3.2.2, implicará decadência do direito à(s) contratação (ões), sem prejuízo das sanções previstas no art. 83 da Lei 13.303/16, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para celebrá-la (em) a(s) contratação (ões), ou revogar a licitação.

11.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.4.1. Todos os licitantes deverão apresentar certidões negativas de falências expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

11.4.1.1. As certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

11.4.2. As empresas que estiverem em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar o plano de recuperação devidamente homologado pelo juízo competente.

11.4.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, que permitam aferir a condição financeira da empresa licitante, devidamente registrado na Junta Comercial.

a) É dispensável a apresentação do balanço patrimonial conforme itens 11.1.1 e 11.1.1.1 do Edital, quando estiver devidamente atualizado no SICAF, ART. 19 da IN

02/2010 SLTI; Obrigando-se a cadastrada no SICAF a declarar a superveniência de fato impeditiva da habilitação, sob pena de incorrer em ilicitude ao ocultar o impedimento, sendo facultado ao Pregoeiro exigir a complementação da documentação que se verifique eventualmente pendente;

b) O MEI está dispensado de apresentar o balanço patrimonial.

b.1.1) A licitante que utiliza a Escrituração Contábil Digital – ECD deverá apresentar o balanço patrimonial autenticado na forma eletrônica, pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, acompanhado do termo de autenticação eletrônica da Junta Comercial dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário.

b.1.2) Serão considerados e aceitos como na forma da lei os balanços patrimoniais e demonstrações contábeis que contenham as seguintes exigências:

b.1.2.1) Quando se tratar de sociedades anônimas, o balanço deverá ser apresentado em publicação no Diário Oficial do Estado de sua sede e jornais de grande circulação;

b.1.2.2) Quando se tratar de outro tipo societário, o balanço patrimonial acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário deverá ser devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, contendo:

b.1.2.2.1) Quando se tratar de sociedade constituída a menos de um ano, esta deverá apresentar apenas o balanço de abertura, o qual deverá conter a identificação legível e assinatura do responsável contábil da empresa, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC, bem como ser devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente.

11.4.4. O licitante com resultado em quaisquer dos índices contábeis, igual ou menor que 1,0 (um), deverá comprovar patrimônio líquido ao máximo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei.

11.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.5.1. Comprovação de aptidão por meio de atestado de capacidade técnica, que comprove que a empresa licitante tenha fornecido objeto compatível com o licitado, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

11.6. Declaração relativa Cumprimento ao Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal

11.6.1. Todos os licitantes deverão apresentar declaração, na forma do **Anexo IV**, de que não possuem em seus quadros funcionais nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

11.7. Declaração de Elaboração Independente Proposta, constante do Anexo VII.

11.8. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo pregoeiro.

11.9. Não serão aceitos "protocolos de requerimentos, certidões ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

11.10. Licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste item, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital e na legislação pertinente.

11.11. As certidões valerão nos prazos que lhe são próprios. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

12 - DAS AMOSTRAS E PROVA DE CONCEITO

12.1. A Prova de Conceito compõe a fase de habilitação no certame, e será exigida, após a indicação à habilitação, da licitante classificada em primeiro lugar. Em caso de desclassificação, ocorrerá a convocação do licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente, conforme anexo XXIX do Termo de Referência.

13 - DOS RECURSOS

13.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação deverá ser feita imediatamente ao ato que se pretende recorrer.

13.2. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual período, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao Pregoeiro.

13.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.4. A falta de manifestação do licitante importará na decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

13.5. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

13.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.7. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.8. O recurso e as contrarrazões serão dirigidas ao Pregoeiro que proferiu a decisão recorrida que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, o encaminhará, relatando suas razões de forma fundamentada e motivada a autoridade competente da EPD/VR, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento dos autos.

14 - DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO

14.1. Não sendo interposto recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado pelo ORDENADOR DE DESPESAS.

14.1.1. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o ORDENADOR DE DESPESAS ou PREGOEIRO, dependendo do caso, adjudicará e o ORDENADOR DE DESPESAS homologará o procedimento.

14.1.2. Uma vez homologado o resultado da licitação pelo ORDENADOR DE DESPESAS, o licitante vencedor será notificado, por escrito, para assinatura do contrato e, após notificado, terá um prazo de 05 (cinco) dias para devolução do mesmo.

14.2. Deixando o adjudicatário de assinar/devolver o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de

habilitação pelo ORDENADOR DE DESPESAS, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital, desde faça o valor do arrematante.

14.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar a ata / contrato, aceitar ou retirar/devolver o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

14.4. CONDIÇÕES PARA RECEBIMENTO DA NOTA DE EMPENHO / ASSINATURA DO CONTRATO

14.4.1. Uma vez homologado o resultado da licitação pelo ORDENADOR DE DESPESAS, o licitante vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para:

a) Informar os dados bancários, número da conta e agência deverão ser informados pelo adjudicatário.

14.4.2. Manter todos os requisitos de habilitação em sua validade;

14.4.3. O licitante vencedor deverá apresentar ainda, Declaração (**anexo V**) de que preenche, em seus quadros, o percentual mínimo de empregados beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

- I – de cem a duzentos empregados, 2% (dois por cento);
- II – de duzentos e um a quinhentos empregados, 3% (três por cento);
- III – de quinhentos e um a mil empregados, 4% (quatro por cento);
- IV – mais de mil empregados, 5% (cinco por cento).

14.3. A empresa que possuir em seu quadro menos de 100 (cem) empregados está isenta do cumprimento do art 93 da Lei nº 8.213/91, devendo, no entanto, apresentar declaração informando a quantidade existente em seu quadro funcional.

14.4. Poderá o ordenador de despesas, a seu critério, encaminhar a declaração apresentada pelo licitante vencedor à Delegacia Regional do Trabalho, órgão responsável pela fiscalização e cumprimento da legislação relativa ao trabalho das pessoas portadoras de deficiência.

14.5. Deixando o adjudicatário de receber o empenho no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de habilitação pela ORDENADOR DE DESPESAS, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

14.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o

descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

14.7. Com base no artigo 73 da Lei 13.303/16, o instrumento de contrato é facultativo nos casos em que a Administração puder substituí-lo por outros instrumentos hábeis, tais como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço, ressalvada a sua obrigatoriedade nos casos de concorrência e de tomada de preços, bem como nas dispensas e inexigibilidades cujos preços estejam compreendidos nos limites destas duas modalidades de licitação.

14.8. É facultado ao contratado a assinatura digital em todas as folhas do contrato, se for o caso; (Medida Provisória Nº 983, de 16 de junho de 2020 publicada na presente data no Diário Oficial da União), por meio de certificador digital, desde que esteja disponibilizada a sua consulta e autenticidade no site do respectivo assinador digital.

15 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

15.2. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data final do período de adimplemento da entrega.

15.2.1. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

15.3. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

15.4. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

15.5. O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003.

16 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

16.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

16.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

16.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando;

16.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

16.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

16.1.2.3 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

16.1.2.4 Deixar de apresentar amostra;

16.1.2.5 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

16.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

16.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

16.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

16.1.5 Fraudar a licitação;

16.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

16.1.6.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

16.1.6.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

16.1.6.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

16.1.7 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

16.1.8 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

16.2 Com fulcro na Lei nº 13.303, de 2016, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

16.2.1 Advertência;

16.2.2 Multa;

16.2.3 Impedimento de contratar e licitar e;

16.2.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

16.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

16.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

16.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

16.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

16.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

16.3.5 A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

16.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

16.4.1 Para as infrações previstas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;

16.4.2 Para as infrações previstas nos itens 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6, 16.1.7 e 16.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado;

16.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

16.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

16.7 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6, 16.1.7 e 16.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a

sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 16.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

16.8 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

16.9 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

16.10 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

16.11 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

16.12 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

17 - DA EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E DA SUA ACEITAÇÃO

17.1. O objeto da contratação deverá ser executado fielmente, de acordo com este instrumento convocatório e com o Termo de Referência, assim como a legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

17.2. O local de entrega será no 3º piso do prédio sede da Prefeitura, com sede na Praça Sávio Gama, 53, Aterrado - Volta Redonda – RJ, fone: 24 – 3511-3377.

17.3. A execução da contratação será acompanhada e fiscalizada por 02 (dois) representantes da CONTRATANTE especialmente designados pelo Ordenador de despesas, conforme ato de nomeação;

17.4. O objeto da contratação será recebido na seguinte forma:

a) Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação;

b) Definitivamente, após a verificação da qualidade e da quantidade do objeto, no prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento provisório.

17.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto da contratação não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do Contrato.

17.6. O servidor/comissão a que se refere o item 17.3, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à entrega do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

17.7. Salvo se houver exigência a ser cumprida, o processamento da aceitação provisória e/ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 15 (quinze) dias, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo do ÓRGÃO LICITANTE.

17.8. Em caso de eventual inexecução total ou parcial do objeto, a Comissão não efetuará o recebimento do objeto e fará constar do parecer circunstanciado as pendências verificadas, assinalando prazo para a futura contratada cumprir integralmente o objeto, o que, desde logo, caracteriza mora da prestação.

17.8.1. O prazo para a execução do objeto será de acordo com o estipulado no **item 2** deste instrumento convocatório.

17.9. A futura contratada ficará obrigada a trocar, às suas expensas, os materiais que vierem a ser recusados, sendo que o ato do recebimento não importará a sua aceitação.

17.10. Caso, eventualmente, seja necessária a prorrogação do prazo de entrega do material, o respectivo requerimento só será apreciado caso esteja devidamente fundamentado e tenha sido protocolado antes de expirar o prazo contratual inicialmente estabelecido.

17.11. O licitante vencedor, ao participar da licitação, anui com todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

17.12. A instituição e a atuação da fiscalização do objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade do futuro contratado, nem o exime de manter fiscalização própria.

- DO REAJUSTE

18.1 Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data de apresentação da proposta da contratada na licitação.

18.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

18.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

18.4 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

18.7 O reajuste será realizado por termo aditivo ou apostilamento.

19 - DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. É facultada ao Pregoeiro ou Ordenador de Despesas, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

19.2. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 62 da

Lei 13.303/16, assegurado o direito de defesa sobre os motivos apresentados para a prática do ato de revogação ou anulação.

19.3. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

19.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término.

19.5. Qualquer divergência entre o edital e o sistema, prevalecerá o Edital.

19.6. Os reajustes serão precedidos de requerimento da CONTRATADA, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do envio da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

19.7. Ficam os licitantes sujeitos às sanções administrativas, cíveis e criminais cabíveis caso apresentem na licitação, qualquer declaração falsa que não corresponda à realidade dos fatos.

19.8. Acompanham este edital os seguintes anexos:

Anexo I	Termo de Referência
Anexo II	Modelo de Proposta Detalhada
Anexo III	Modelo de Declaração de Visita Técnica
Anexo IV	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal
Anexo V	Declaração de que dispõe em seus quadros funcionais do percentual mínimo de beneficiários da Previdência Social (Decreto 33.925/2003)
Anexo VI	Modelo de Declaração de enquadramento da empresa licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
Anexo VII	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
Anexo VIII	Minuta do Contrato
Anexo IX	Declaração de Conhecimento das Condições de Execução do Objeto Contratual

19.8 A homologação do resultado desta licitação não importará direito à contratação.

19.9 Os casos omissos serão resolvidos pelo Ordenador de Despesas, com auxílio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio.

19.10 O foro da cidade de Volta Redonda-RJ é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

Volta Redonda, 20 de outubro de 2025.

**EDVALDO LUIZ
SILVA:86365657749**

Assinado de forma digital por EDVALDO LUIZ
SILVA:86365657749
DN: cn=EDVALDO LUIZ SILVA:86365657749,
c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Videoconferencia
Localização: Volta Redonda
Dados: 2025.11.12 18:37:07 -03'00'

Edvaldo Luiz Silva
Diretor Presidente

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO



DEPARTAMENTO DE

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Contratação de empresa especializada para sustentação (suporte técnico remoto nível 1 e 2, monitoramento, implantação, configurações, parametrizações, capacitação, operação assistida, manutenção corretiva, adaptativa, cosmética localizada, retaguarda/diagnóstico, acerto em base/apurações especiais de pequeno porte e garantia de atualizações legais e tecnológicas) e Desenvolvimento de novas funcionalidades do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre de licença GPL) (general public license), disponível no portal do software público brasileiro – SPB (www.softwarepublico.gov.br), para todas as entidades do município

Volta Redonda/RJ, Setembro de 2025

Versão 1.0

Controle de Versão

Versão	Data	Detalhamento da versão	Autor	Aprovado por
1.0	19/09/2025	Preparação inicial do documento	Ilderaldo Duque	

Créditos

Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda – EPD/VR

Departamento de Tecnologia da Informação

Assessoria Técnica e Comercial

Diretoria

Diretor Presidente: Edvaldo Luiz Silva

Equipe Técnica

Edvaldo Luiz Silva – Diretor Técnico

Rodolfo Veloso Gonçalves – Gerente de Desenvolvimento

Ilderaldo Simeão Duque – Assessor Técnico Comercial

Sumário

1. DA INTRODUÇÃO	6
2. DOTÍTULO DO PROJETO	6
3. DA EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PROJETO	6
4. DA JUSTIFICATIVA.....	6
5. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS.....	10
6. DO OBJETO	17
7. DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS	22
8. DO FORNECIMENTO DO SISTEMA	24
9. DA ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO OBJETO	25
10. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	51
11. DA CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS.....	68
12. DO PRAZO DE EXECUÇÃO, ENTREGA E ADEQUAÇÃO	69
13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	69
14. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	75
15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	76
16. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	78
17. DA TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO	94
18. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	96
19. DAS CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	100
20. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO	100
21. DO PAGAMENTO	100
22. DO ACRÉSCIMO E SUSPENSÃO	102
23. DAS CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO DO CONTRATO	102
24. DO FATURAMENTO	102
25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO	102
26. DA LIQUIDAÇÃO	110
27. DA HABILITAÇÃO	111

28	DA VISITA TÉCNICA.....	117
29	DA PROPOSTA COMERCIAL.....	117
30	DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS DO EDITAL.....	118
31	DO REAJUSTE E ENCARGOS MORATÓRIOS	118
32	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	119
33	DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E SUAS CONDIÇÕES.....	119
34	DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO	119
35	DA ACEITABILIDADE DOS PREÇOS.....	119
36	DAS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
37	ANEXOS	120
	ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (SUSTENTAÇÃO)	122
	ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (DESENVOLVIMENTO)	123
	ANEXO III – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO	124
	ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	129
	ANEXO V - FICHA DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO (COMPLEMENTAR AO ITEM 9)	134
	ANEXO VI – DA GARANTIA.....	157
	ANEXO VII – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS	159
	ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	181
	ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA EQUIPE DA CONTRATADA	193
	ANEXO X – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA.....	195
	ANEXO XI - REQUISITOS DE TREINAMENTO	196
	ANEXO XII –REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS DA GARANTIA	200
	ANEXO XIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO.....	201
	ANEXO XIV – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	206
	ANEXO XV – FUNCIONALIDADES DO E-CIDADE.....	208
	ANEXO XVI – MODELO DE DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO	259
	ANEXO XVII – ARQUITETURA DO SISTEMA	260
	ANEXO XVIII – MATRIZ DE RISCO.....	261
	ANEXO XIX – MODELO DE DOCUMENTO DE KICKOFF DO PROJETO.....	263
	ANEXO XX – MODELO DE DOCUMENTO DE ESCOPO DE PROJETO	267

<u>ANEXO XXI – MODELO DE DOCUMENTO TERMO DE ENCERRAMENTO</u>	<u>268</u>
<u>ANEXO XXII – PROCESSO GMUD</u>	<u>271</u>
<u>ANEXO XXIII – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DEMANDA</u>	<u>274</u>
<u>ANEXO XXIV – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS</u>	<u>275</u>
<u>ANEXO XXV – PLANO DE PROJETO</u>	<u>276</u>
<u>ANEXO XXVI – DOCUMENTO STATUS REPORT</u>	<u>278</u>
<u>ANEXO XXVII – DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DE IMPLANTAÇÃO</u>	<u>279</u>
<u>ANEXO XXVIII – REGISTRO DE REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS - ATA</u>	<u>281</u>
<u>ANEXO XXIX – REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO</u>	<u>282</u>
<u>ANEXO XXX – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA</u>	<u>286</u>
<u>ANEXO XXXI – TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</u>	<u>287</u>
<u>ANEXO XXXII – REQUISITOS PARA ADEQUAÇÃO</u>	<u>288</u>
<u>GLOSSÁRIO</u>	<u>309</u>

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO

<u>CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO</u>				
	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO <u>NÃO</u> CONTINUADO 339039			
X	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO 339039			
	COMPRAS (AQUISIÇÃO)	339030	-	MATERIAL DE CONSUMO/PERMANENTE

Este **TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO** reúne o conjunto de informações necessárias e as condições mínimas exigíveis para a Contratação de empresa especializada para sustentação (suporte técnico remoto nível 1 e 2, monitoramento, implantação, configurações, parametrizações, capacitação, operação assistida, manutenção corretiva, adaptativa, cosmética localizada, retaguarda/diagnóstico, acerto em base/apurações especiais de pequeno porte e garantia de atualizações legais e tecnológicas) e Desenvolvimento de novas funcionalidades do software público de gestão municipal e- Cidade (software livre de licença GPL) (general public license), disponível no portal do software público brasileiro – SPB (www.softwarepublico.gov.br), para todas as entidades do município, com vistas a atender as necessidades da Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda.

No caso deste Termo de Referência/Projeto Básico gerar Edital, todas as informações aqui contidas estarão vinculadas ao mesmo.

2 DO TÍTULO DO PROJETO

Contratação de serviços continuado de Sustentação (suporte técnico remoto nível 1 e 2, monitoramento, implantação, configurações, parametrizações, capacitação, operação assistida, manutenção corretiva, adaptativa, cosmética localizada, retaguarda/diagnóstico, acerto em base/apurações especiais de pequeno porte e garantia de atualizações legais e tecnológicas) e Desenvolvimento de novas funcionalidades do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre de licença GPL) (general public license), disponível no portal do software público brasileiro – SPB (www.softwarepublico.gov.br), para todas as entidades do município.

3 DA EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PROJETO

Rodolfo Veloso Gonçalves – Gerente de Desenvolvimento

Ideraldo Simeão Duque – Assessor Técnico Comercial

4 DA JUSTIFICATIVA

A Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda – EPDVR é uma empresa pública que atende prioritariamente a Prefeitura de Volta Redonda – PMVR, como sua gestora da área de Tecnologia da Informação, sendo responsável pela manutenção, suporte e gestão dos sistemas por ela utilizados rotineiramente.

Para aprimorar a gestão da Prefeitura de Volta Redonda – PMVR, torna-se necessário contar com processos bem definidos e integrados, com a adoção de ferramentas tecnológicas adequadas aos requisitos funcionais, aderentes aos serviços prestados ao cidadão e que

integrem os processos administrativos.

No ano de 2014, a Prefeitura Municipal de Volta Redonda, se viu obrigada a mudar seu sistema de gestão municipal, no que tange às áreas, financeira, orçamentária e contábil, devido o advento do novo plano de contas voltado à administração pública – PCASP.

Cumprir destacar que até 2013, os processos eram suportados por sistemas e modelos superados tecnologicamente e isolados, sendo que em alguns casos, não havia a possibilidade de evolução, manutenção ou suporte. Os sistemas não atendiam, sequer, às necessidades de integração de dados e das informações da Prefeitura de Volta Redonda. Essa situação técnica gerava uma grande dificuldade na gestão do ambiente computacional e na prestação de serviços aos munícipes.

O PMVR possuía diversos sistemas corporativos que suportam suas atividades relacionadas à gestão administrativa – sistema de Registro Funcional, Controle de Frequência, Apuração de Folha de Pagamento, Sistema de Requisição de Materiais, Patrimônio, Financeiro, Contábil, Orçamentário e outros. A maioria das soluções informatizadas foi desenvolvida internamente e para as especificações da organização a época.

O sistema usado, na época, era o desenvolvido pela EPD-Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda e que não se adequou às mudanças legais, o que acabou sendo obrigada a migrar de solução.

Ou seja, o cenário em 2014, revelava a urgente necessidade de instrumentalizar as áreas administrativas, de modo a permitir maior controle, registros hábeis de dados com geração de informações gerenciais mais rápidas e confiáveis para a tomada de decisões, redução do trabalho e maior eficiência administrativa.

A EPDVR, em conjunto com a PMVR, decidiram por unificar as bases de dados e efetuar a integração dos sistemas para minimizar os problemas de interoperação. Em função dessa decisão, optou-se pela implantação do software público de gestão integrada e-Cidade, sob o modelo de licença GPL (*General Public License*).

Uma solução que, além de possuir a integração de todos os módulos necessários, estes viriam substituir todo seus sistemas legados, que até então funcionavam separadamente e registre-se que neste modelo não há custos com a aquisição de licenças, tão somente com os serviços de implantação; manutenção e evolução; suporte técnico; treinamento para usuários e equipe de TI; customização e migração de dados.

A partir de 2013/2014, a PMVR implantou os módulos Patrimonial e Financeiro do software público e-Cidade, visto que os sistemas anteriormente utilizados não eram integrados, suas bases de dados eram duplicadas e estavam desenvolvidas em plataformas descontinuadas pelo mercado ou desenvolvidas pela própria EPDVR há tempos em linguagem não mais utilizadas.

A não integração destes processos acarretava retrabalho, custo elevado, falta de confiabilidade nas informações, busca de dados em estruturas e tecnologias de gestão de dados diferentes e, acima de tudo, informações desatualizadas que geravam decisões equivocadas.

A adoção desde o ano de 2013 do Sistema e-cidade, tornou a experiência da PMVR madura, consolidada e com possibilidade de avanços para outras funções públicas. De início, com o módulo financeiro em função da implantação do PCASP (Plano de Contas Aplicado ao Setor Público), uma padronização das contas contábeis dos órgãos públicos, a expansão foi natural do módulo financeiro.

Em seguida o módulo patrimonial foi implantado e a integração se mostrou uma ótima aliada para a gestão e processo, e os dois módulos foram amplamente difundidos na prefeitura e nas autarquias.

De lá para cá, a EPD, implantou e integrou os sistemas financeiro, contábil e orçamentário com as áreas patrimoniais, almoxarifado, compras, licitação, contratos.

A Secretaria de Educação em 2021 iniciou uma demanda que foi avaliada pela equipe técnica da prefeitura, onde se tinha a opção de efetuar o desenvolvimento em cima do sistema

utilizado até então pela secretaria, desenvolvido por equipe própria ou substituir por um sistema já desenvolvido que atendesse as principais necessidades e se fizesse os ajustes necessários para que atendesse completamente a demanda desejada. Por falta de equipe qualificada e principalmente atualização tecnológica da atualização de linguagem de programação, a opção foi contratar um novo sistema, e aí, o sistema e-cidade veio de encontro as necessidades e também a possibilidade de ampliar a integração. Implantou-se o módulo da Educação do e-cidade.

Em 2023, surge a demanda do e-Social, da mesma forma que o sistema da educação, a análise do caminho a se seguir foi feita, e mais uma vez, por motivos similares, adotou-se o módulo Recursos Humanos do sistema e-cidade para resolver a situação.

Hoje, o sistema e-cidade está permeando toda a administração direta e indireta, alcançando mais de 90% das funções administrativas, tornando a adoção do sistema indispensável para o pleno funcionamento da prefeitura.

No decorrer dos anos de 2023 e 2024, a Prefeitura resolveu implantar os módulos Educação e Recursos Humanos do mesmo sistema. Algumas motivações orientaram tal decisão, dentre as quais se destacam: o cadastro único do cidadão, a base unificada dos dados, a portabilidade e a facilidade de acoplamento dos módulos e a facilidade de uso do sistema.

Nota-se que o atual cenário da EPDVR revela melhorias em seus processos, mas também a urgente necessidade de manutenção e adequação permanente, fundamental para melhoria contínua dos processos nos diversos módulos.

O sistema permite maior controle do ambiente, registros, guarda e acessos hábeis de dados com geração de informações gerenciais mais rápidas e confiáveis para a tomada de decisões, redução do trabalho e maior eficiência administrativa. Percebe-se que atualmente os processos fluem pelas áreas administrativas envolvidas.

O município precisa adotar boas práticas já reconhecidas pelo setor público de administração municipal, consistentes, evitando desperdício de tempo com desenvolvimento de soluções não padronizadas, que exijam tempo, esforço para adequação as particularidades do município, a custos de erros sistêmicos, sujeitos a maior ocasionalidade de inconsistências e mau funcionamento, convergindo em frustração, embaraços em processos e falta de agilidade, resultando em desperdício de tempo e de recursos públicos. Ou seja, o município não pretende penetrar em aventuras de resultados duvidosos e imprevisíveis, e por isso vai optar pela continuidade de um projeto que está sendo desenvolvido desde 2013.

O modelo atual acaba contribuindo com o trabalho dos servidores e dos setores das atividades puramente transacionais, permitindo que tenham tempo para atividades estratégicas e para os serviços aos quais foram designados, como a implementação de políticas e projetos de melhoria de serviços ou mapeamento e desenvolvimento de capacidades.

Não há mais controles manuais, paralelos e fora do sistema, com o uso de planilhas eletrônicas para a complementação de informações, pois a arquitetura do sistema, que funciona como um GRP (*Government Resource Planner*) resolveu esses problemas. Já há relatórios e consultas que atendem boa parte das necessidades da organização, mas precisam ser aprimorados ou ajustados.

A evolução tecnológica dos sistemas atuais facilita a mobilização prévia desta prefeitura para adequações a eventuais mudanças necessárias a tomadas de decisão da alta gestão e também facilita que as unidades administrativas executem os serviços básicos com a qualidade necessária.

Faz-se necessária a implantação de processos atuais de trabalho relativos ao acompanhamento, atendimento e disponibilização de serviços para a população, servidores públicos, fornecedores e contribuintes, adotando melhorias nos processos de gestão pública que deverão proporcionar melhores recursos na disponibilização do serviço público o aos diversos setores da Administração Municipal.

Estas demandas objetivam ampliar as funcionalidades da solução informatizada em ampla expansão por este município, visando à otimização da gestão do patrimônio público, sem oneração de altos custos de licenças de software, e da aplicação de recursos financeiros próprios, estaduais e federais, bem como a melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Com isso, qualquer melhoria agregada trará impacto significativo no processo, gerando redução no tempo de execução, facilidade de acesso a informações, melhores condições de simulação de cenários e geração de relatórios em tempo real e, principalmente, subsidiar o executivo municipal, secretários e servidores públicos na tomada de decisão.

Essas eficiências causam o avanço na prestação de serviço das unidades administrativas, onde não é necessário um intenso trabalho de conferência, correção e validação das informações, alcançando um melhor resultado do trabalho, na qualidade do atendimento e na acuracidade dos lançamentos.

A atual plataforma integrada apresenta bastante aderência funcional e um avanço tecnológico, que resultam em uma boa automação dos processos, aumentando a qualidade dos dados inseridos, usabilidade irrestrita e alta capacidade de inteligência de dados.

Dentre as principais eficiências da atual plataforma tecnológica, destacam-se:

- I. Grande parte das atividades é executada de forma automática;
- II. Existência de um controle básico integrado de acesso aos dados e às funcionalidades do sistema, por meio de usuários e senhas;
- III. Existência da percepção de que as informações estão completamente registradas e que são de alta qualidade. Em função disso, não há muita dependência de registros físicos e/ou não são necessárias constantes conferências;
- IV. Há manuais básicos de acesso aos sistemas. As atividades são realizadas com critérios padronizados;
- V. Existe pouco esforço na produção de dados para análise, sendo desnecessário, frequentemente, recorrer à área de tecnologia da PMVR.
- VI. O modelo atual desonera as unidades administrativas com inúmeras atividades, muitas de cunho estritamente transacional;

Existem programas permanentes de qualificação de mão de obra, o que fortalece a análise das informações geradas, uma vez que o sistema possui críticas automatizadas e, ainda, baixa rotatividade e uma estrutura de procedimentos padrão, orientações e serviço de suporte adequado (ágil e assertivo);

Neste momento o sistema em questão está integrado com 17 instituições, 25 secretarias e o legislativo, todos consolidados com o executivo, atendendo plenamente o decreto federal 1540/20 SIAFIC.

Indubitavelmente, pelos motivos expostos, a EPDVR almeja, no âmbito da administração, manter essa solução informatizada (GRP) para gestão integrada das soluções e serviços municipais.

5 DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

5.1 Implantação: o e-cidade já está implantado e em pleno funcionamento no município, e por isso, poderá haver a necessidade de serviços nesta etapa para pequenas customizações, que normalmente envolve diagnóstico, aderência e migração de dados.

5.2 Capacitação: deverá ser apresentado, um plano de capacitação geral, inicial e outro de rotina, destinado aos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização de todas funcionalidades de cada um dos módulos, abrangendo os níveis funcional e gerencial.

5.3 Visita/reunião técnica: visitas e reuniões necessárias para o andamento do trabalho em relação ao sistema, onde podem ser discutidas necessidades de adaptação/evolução ou mesmo para validação do entendimento das rotinas, assim como para alinhamentos em relação aos projetos e demandas.

5.4 Suporte/Sustentação:

5.4.1 O serviço de sustentação de **software** corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do **software** em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pelo órgão ou entidade. Admite-se, no escopo desse serviço, a previsão de customizações, e manutenções de pequeno porte, cujos limites, baseados em métricas de **software**, devem estar previamente definidos.

5.4.2 Os serviços de customização, manutenção e sustentação de **software** são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como pelas demais diretrizes constantes neste documento.

5.4.3 A prestação dos serviços de customização, manutenção e sustentação de **software** deve observar, **no que couber**, os padrões e normas aplicáveis à engenharia de **software**, a exemplo de: ABNT NBR ISO/IEC-IEEE 12.207/2021 (Processos de ciclo de vida de **software**), ISO/IEC-IEEE 14.764/2006 (Processo de manutenção de **software**) e ISO/IEC-IEEE 25.010/2017 (Qualidade de **Software**).

5.4.3.1 Operação Assistida: utilizado para atender os casos de suporte mais específico, onde há necessidade de acompanhamento durante a utilização do sistema, seja por uma rotina nova atualizada, ou mesmo em alguma rotina mais crítica que necessite de um apoio.

5.4.3.2 Manutenção corretiva/adaptativa: correções de bugs/erros/falhas que ocorrerem no sistema ou ajustes e pequenas customizações que podem ser necessárias.

5.4.3.3 Manutenção evolutiva/legal: adaptações ao sistema devido a exigências legais.

5.4.3.4 Retaguarda/diagnóstico: acionamento de suporte especializado, que normalmente envolve desenvolvedor, para identificação de problemas no comportamento do sistema.

- 5.4.3.5 Acerto em base/Apurações especiais:** execução de comandos para acerto ou extração na base de dados.
- 5.4.3.6 Monitoramento:** serviço de monitoramento e acompanhamento dos servidores das aplicações hospedadas na prefeitura.
- 5.4.3.7 Migração versão atual para versão atualizada:** transferir os módulos atuais na prefeitura para a versão mais atualizada do software (on premise).

5.5 Desenvolvimento

- 5.5.1** O serviço de desenvolvimento de **software** correspondem ao conjunto de atividades executadas com a finalidade de atender às necessidades do órgão ou entidade por meio da implementação de um novo **software**, de uma nova funcionalidade, em conformidade com o processo de desenvolvimento de **software** por ele estabelecido e aplicados os procedimentos necessários à garantia da qualidade do **software**.
- 5.6** O serviço de atualização de **software** corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter o sistema atualizado perante aos regramentos legais, aos quais a PMVR está sujeita.
- 5.7** Além dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta de gestão (ITSM) para a gestão e controle das demandas/chamados da CONTRATADA. Esta ferramenta deverá possibilitar o atendimento aos usuários da CONTRATANTE que poderão abrir chamados e acompanhar o seu andamento.
 - 5.7.1** O sistema de gerenciamento de chamados deve gerenciar as SLAs e os níveis de entregas de cada atendimento executado pela CONTRATADA.
 - 5.7.2** Este sistema de chamados é o responsável pelo gerenciamento das demandas dos usuários bem como pelo acompanhamento da execução dos chamados realizados pela CONTRATADA.
 - 5.7.3** Durante a vigência do contrato, os atendimentos realizados pela CONTRATADA serão feitos a partir das solicitações cadastradas no sistema de chamados que irá direcionar os chamados para as equipes de solução da CONTRATADA que realizarão os atendimentos das demandas dos usuários.
- 5.8** O serviço de desenvolvimento será solicitado por demanda a CONTRATADA, de forma que faça a mensuração de pontos de função necessários para o desenvolvimento da melhoria. Para análise e autorização da CONTRATANTE.
 - 5.8.1** Os serviços a serem realizados em PONTO DE FUNÇÃO serão validados de forma que sejam aferidos os valores que a CONTRATADA está cobrando, podendo, a critério da CONTRATANTE utilizar estrutura interna ou contratação de empresa certificadora.

5.9 Termos e Definições

- 5.9.1** Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:
 - 5.9.1.1 Análise de Ponto de Função:** método de medida de tamanho funcional de software definido pela ISO/IEC 14143-1:2007, ISO/IEC

20926:2009, COSMIC (ISO/IEC 19761:2011), ou por métricas derivadas desses padrões internacionais como as contagens da **Netherlands Software Metrics Association (NESMA)** ou **Simple Function Point (SFP)** do **International Function Point Users Group (IFPUG)**.

- 5.9.1.2 Aplicação:** é um conjunto coeso de dados e procedimentos automatizados que suportam um objetivo de negócio, podendo consistir em um ou mais componentes, módulos ou subsistemas.
- 5.9.1.3 Backlog do produto:** representa tudo que é necessário para desenvolver e lançar um produto de valor agregado ao negócio. É uma lista priorizada de todos os requisitos (funcionais e não funcionais), funções, tecnologias, melhorias e correções de defeitos que constituem as mudanças que serão efetuadas no produto para versões futuras.
- 5.9.1.4 Desenvolvimento ágil:** abordagem de desenvolvimento de **software** baseada em metodologias ágeis, nas quais os requisitos e as soluções evoluem por meio da colaboração em equipes multifuncionais e por meio de **feedback** contínuo dos **stakeholders**. Há diferentes métodos capazes de prover um desenvolvimento ágil de **software**, a exemplo de: **Scrum, Extreme Programming (XP), Kanban, Lean, Crystal Clear, Feature Driven Development**, entre outros.
- 5.9.1.5 Dívida Técnica:** consiste em decisões de codificação que atendem o projeto a curto prazo, mas que podem comprometer ou encarecer mudanças futuras, ou até mesmo inviabilizá-las.
- 5.9.1.6 Fronteira da aplicação:** pode ser entendida como a interface conceitual que delimita o **software** que será medido e seus usuários. A fronteira entre aplicações relacionadas está baseada nas áreas funcionais separadas conforme visão do usuário, não em considerações técnicas.
- 5.9.1.7 História de usuário:** descrição em linguagem natural de um recurso de **software**, exigida por um usuário ou outras partes interessadas.
- 5.9.1.8 Horas de Serviço Técnico (HST):** métrica baseada na quantidade de horas necessárias para se alcançar um resultado ou entregar um produto, por meio de atividades executadas por um ou mais perfis profissionais, e aferidas por meio de indicadores de níveis mínimos de serviço e critérios de aceitação previamente estabelecidos.
- 5.9.1.9 Implantação:** tornar o sistema ou o conjunto de funcionalidades disponível para os usuários, transferir dados dos **softwares** existentes e estabelecer comunicações com outros **softwares** no ambiente.
- 5.9.1.10 Implementação:** processo que transforma requisitos, arquitetura e **design**, incluindo interfaces, em ações que criam um elemento ou componente de **software** de acordo com as práticas de codificação previamente estabelecidas, usando técnicas, especialidades ou disciplinas de desenvolvimento de **software**. Esse processo resulta

em um elemento **software** que segue uma arquitetura e **design** estabelecidos.

5.9.1.11 Incremento de produto: versão de um produto que pode ser liberada no final de um período de tempo (**timebox**).

5.9.1.12 Medida de Contorno: trata-se de uma ação aplicada visando o restabelecimento rápido do serviço, ainda que não elimine o risco de reincidência ou que não resolva a causa do problema ocorrido. Geralmente utilizado em casos onde um acerto em base ou mesmo um desvio na lógica da rotina, mesmo que forçada para alguns casos, resolve e reestabelece o sistema. Deve ser acompanhada de um relatório técnico detalhando todo o procedimento e principalmente especificando o problema e as possíveis soluções, que devem ser implementadas de acordo com a criticidade do caso.

5.9.1.13 Metodologias ágeis: são um conjunto de práticas que visam a entrega rápida e de alta qualidade do produto ou serviço e que promovem um processo de gerenciamento de projetos que incentiva a inspeção e adaptação frequente, beneficiando a eficiência e efetividade dos gestores públicos no controle da prestação dos serviços de TI, haja vista que o foco passa a ser realmente nas atividades que entregam valor para as áreas de negócios.

5.9.1.14 Níveis mínimos de serviço: são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços.

5.9.1.15 Produção Colaborativa: Modelo de produção coletivizada, onde diversos atores podem utilizar, desenvolver, distribuir e comercializar a produção, cujo resultado pode gerar apropriação individual ou coletiva. No modelo do software público esse modo de produção se potencializa, em função da autonomia e do protagonismo de cada agente individual e/ou coletivo, que participam do ecossistema digital. "Através das comunidades criadas em torno de um software público existe forte compartilhamento de conhecimento. A sociedade inteira tem acesso ao conhecimento, não importa se é um pequeno município ou um grande órgão federa"(*)

(*) Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/plataformas-e-servicos-digitais/software-publico>

5.9.1.16 Produto de Software ou Software: conjunto de programas, procedimentos, rotinas ou **scripts**, componentes, **Application Programming Interface** - API, **webservices**, incluindo os dados e documentação associada.

5.9.1.17 Projeto ágil: projeto de desenvolvimento de **software** que utiliza abordagem de desenvolvimento ágil.

5.9.1.18 Proprietário/dono do produto (product owner): servidor e/ou representante da Contratante que compartilha a visão do produto, incluindo funcionalidades necessárias e critérios de aceitação.

- 5.9.1.19 Qualidade de software:** é a capacidade do **software** satisfazer as necessidades declaradas e implícitas das partes interessadas.
- 5.9.1.20 Release:** distribuição/liberação de um incremento de produto para um cliente ou usuários. A quantidade de **sprints** por **release** deve ser definida previamente à execução dos serviços.
- 5.9.1.21 Requisitos funcionais:** conjunto de requisitos do usuário que descrevem o que o **software** deve fazer em termos de tarefas e serviços.
- 5.9.1.22 Requisitos não funcionais:** conjunto de requisitos relacionados a como deve ser construído ou mantendo o **software**, como deve ser o desempenho em operação, aspectos relacionados às tecnologias, à qualidade do **software** e ao ambiente tecnológico que suporta o **software**. Os requisitos não funcionais podem ser descritos como atributos de qualidade, de desempenho, de segurança ou como uma restrição geral em um sistema. Não estão incluídos os aspectos relacionados às funções ou tarefas previstas no **software**.
- 5.9.1.23 Reunião diária:** reunião diária curta, limitada a um período, usada para discutir o progresso, planos e quaisquer impedimentos com membros de um time ágil.
- 5.9.1.24 Software pronto para uso:** é aquele **software** disponibilizado (pago ou não) com um conjunto de funcionalidades pré-concebidas, também conhecido como **Ready to Use Software Product (RUSP)** ou comumente de “**software** de prateleira”.
- 5.9.1.25 Software Público:** Trata-se de um conceito criado e praticado no Brasil desde 2005. O Software Público Brasileiro é um tipo específico de software livre que atende às necessidades de modernização da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e é compartilhado sem ônus no Portal do Software Público Brasileiro.
- Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/plataformas-e-servicos-digitais/software-publico>
- 5.9.1.26 Roadmap ou Visão do produto:** é um plano de ação de como um produto evoluirá ao longo do tempo. Esse plano apresenta uma linha do tempo com marcos de alto nível para um ciclo de vida do produto, particularmente o cronograma para implantação de funcionalidades do produto, com vistas a orientar o progresso em direção a uma meta definida.
- 5.9.1.27 Softwares de atividades-meio:** aqueles que são utilizados para apoio de atividades de gestão ou administração operacional, como, por exemplo, **softwares** de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, gestão de patrimônio, controle de frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos.
- 5.9.1.28 Sprint:** consiste em um ciclo de iteração por um período de até 4 semanas, em que um conjunto acordado de histórias de usuário ou

funcionalidades são projetadas, desenvolvidas, testadas, aceitas e se tornam aptas para implantação.

5.9.1.29 Time/Equipe ágil: pequeno grupo multifuncional de pessoas (entre 3 a 10 membros) que colaboram no desenvolvimento de um produto, dentro de uma metodologia ágil.

5.9.1.30 Timebox: período de tempo fixo, previamente estabelecido, durante o qual um indivíduo ou equipe trabalha constantemente para a conclusão de um objetivo acordado.

5.10 Escopo do Serviço

5.10.1 São abrangidas por este modelo, as atividades de:

5.10.1.1 Desenvolvimento de novas funcionalidades do **software**;

5.10.1.2 Atualização, manutenção ou sustentação de **software** e Administração e Governança de Dados;

5.10.1.3 Testes, mensuração, segurança e controle de qualidade de **software**;

5.10.1.4 Projeto, licitação e análise de requisitos, **design**, arquitetura, codificação, prototipação, implementação, implantação, correção, adaptação, atualização, evolução, sustentação e inspeção de **software**;

5.10.1.5 Projeto, modelagem e implantação de ambiente de banco de dados, automação de processos baseados em **software** e criação e atualização de **design system** e componentes de interface e experiência do usuário (UX).

5.10.2 Não são abrangidos por este modelo:

5.10.2.1 Serviços de suporte e operação de infraestrutura de TIC;

5.10.2.2 Soluções comercializadas sob o modelo de **Software as a Service** (SaaS);

5.10.2.3 Soluções de **software** embarcadas em equipamentos e dispositivos;

5.10.2.4 Contratação de licenciamento ou subscrição de **software** pronto para uso (**Software** de prateleira).

5.11 Balizadores do Modelo

5.11.1 O modelo está orientado a partir das seguintes bases:

5.11.1.1 Entrega de valor: atendimento às expectativas e necessidades dos usuários dos serviços públicos prestados pela Organização, os quais são apoiados por **softwares** que devem estar em funcionamento com qualidade, segurança e usabilidade adequadas as suas finalidades;

5.11.1.2 Objetividade: adoção de métricas objetivas de aferição de qualidade e produtividade;

5.11.1.3 Qualidade: capacidade do produto de **software** em satisfazer necessidades declaradas e implícitas dos usuários para que estes alcancem seus objetivos específicos com eficácia, eficiência,

segurança e satisfação. A avaliação da qualidade deve ser um requisito necessário para se efetuar o pagamento pela prestação do serviço;

5.11.1.4 Segurança da informação: adoção de processos de desenvolvimento seguro de **software**;

5.11.1.5 Padronização: aderência às modalidades de remuneração previstas neste documento;

5.11.1.6 Foco no alcance a resultados: no desenvolvimento, assegurar que o pagamento seja vinculado à entrega de produto de **software** com qualidade, por meio da aferição de métricas de **software**, observando metas de produtividade, critérios de aceitação dos produtos e níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos.

5.12 Por que a contratação por Preço Global em exceção a súmula nº247 do TCU?

5.12.1 Objetiva-se por meio desta contratação é unificar a base de dados e o sistema **Enterprise Resource Planning - ERP**, fazendo com isso melhorar a forma de trabalhar dentro da Prefeitura.

5.12.2 Também se objetiva, junto com o fornecimento do Sistema, a disponibilização de um sistema de gerenciamento dos resultados e facilidade através de informações de tomada de decisões para as políticas públicas a serem adotadas. Dessa forma espera-se que, a partir de relatórios gerados pelo software, seja possível ter mais assertividade nas decisões a serem tomadas.

5.12.3 Também entendemos que o desenvolvimento de novas funcionalidades deve ser executado pela mesma empresa que faz a sustentação e manutenção do sistema, para que haja sempre uma versão única do sistema a se efetuar a gestão.

5.12.4 Além disso, um sistema integrado, moderno, traz melhorias aos serviços prestados aos cidadãos, recursos que podem facilitar o acesso as informações e serviços prestados pelo poder público.

5.12.5 Portanto, a PMVR, sempre norteada pelas diretrizes institucionais, além de observar contratações objetivas, respeitando-se a isonomia entre os licitantes, visa selecionar a proposta mais vantajosa e que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a diminuição dos gastos operacionais.

5.12.6 Não devemos esquecer que a solução a ser contratada envolve diversos itens que não só o sistema em si, que pesam sobre maneira no custo do serviço a ser prestado, quais sejam: suporte, manutenção, evolução, instalação de funcionalidades, migração quando necessária, sistema de Gestão e Gerência.

5.12.7 Isto posto, que se individualizado apesar de tecnicamente ser viável, desenvolvimento, sustentação e manutenção, na prática, há uma dependência entre os itens que se não forem praticados pelo mesmo executor fará com que o sistema não funcione, pois, a base de dados única que o sistema exige, deixaria de existir. Ainda ocorreriam incompatibilidades técnicas que fariam com que houvessem gestão do sistema distintos para

cada item, gerando um retrabalho administrativo e provável físico para se implementar um sistema com várias gerências.

6 DO OBJETO

6.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuado de sustentação (suporte técnico remoto nível 1 e 2, monitoramento, implantação, configurações, parametrizações, capacitação, operação assistida, manutenção corretiva, adaptativa, cosmética localizada, retaguarda/diagnóstico, acerto em base/apurações especiais de pequeno porte e garantia de atualizações legais e tecnológicas) e Desenvolvimento de novas funcionalidades do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre de licença GPL) (general public license), disponível no portal do software público brasileiro – SPB (www.softwarepublico.gov.br), mediante um Acordo de Nível de Serviço - SLA, pelo prazo de **12 (doze) meses**, renováveis até completar 60 (sessenta) meses.

6.2. Áreas do e-Cidade a serem atendidos:

6.2.1. Financeiro;

6.2.2. Patrimonial;

6.2.3. Educação;

6.2.4. Recursos Humanos;

6.2.5. Portal da Transparência.

6.3. Os itens desta licitação são:

6.3.1. Sustentação e Manutenção do e-cidade e aplicações secundárias;

6.3.2. Serviço de desenvolvimento de software (novos módulos, funcionalidades) no e-cidade e aplicações secundárias;

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	DESCRIÇÃO
1	1	Sustentação do e-cidade	26000	Valor Fixo Mensal	1. tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-cidade e aplicações secundárias
					2. reportar algum problema do e-cidade e aplicações secundárias
					3. capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-cidade
					4. visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município
					5. operação assistida a órgãos e entidades do município

					6. manutenção corretiva, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte
					7. serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-cidade
					8. relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno)
					9. GMUD (gestão de mudanças)
					10. Customização do sistema para pequenos ajustes, até 25 (vinte e cinco) pontos de função.
					11. Alocação de profissionais, in loco, para efetuarem as pequenas adequações necessárias ao município
					12. atualizações legais e tecnológicas (linguagem e versão)
					13. Manutenção, back up, gestão, otimização, estatística, atualização versão
2	1	Serviço de desenvolvimento de software no e-cidade e aplicações secundárias (2400 PF)	25860	Pontos de Função	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas, projeto de conversão e migração de dados, projeto de implantação ou projeto de atualização de nova versão e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) do e-cidade e aplicações secundárias e de sistemas que necessitem de integração

6.4. Define-se o LOTE 1 composto pelos itens "Manutenção de Software", Customização de Software" e "Sustentação de Software".

- 6.4.1.** A união dos itens mencionados em um lote justifica-se pela interdependência inerente entre as atividades de manutenção e sustentação de softwares.
 - 6.4.2.** Manutenção está associado à disponibilidade de uma aplicação, enquanto Sustentação está associado com a correção e adequação dessa mesma aplicação para mantê-la operacional.
 - 6.4.3.** Adicionar uma fronteira entre esses serviços ocasionaria, por certo, ineficiência no atendimento das demandas.
- 6.5. Desenvolvimento e Customização de Software (caracterização)**

6.5.1. Introdução

Para assegurar a adequada execução contratual e evitar ambiguidades na medição dos serviços, este Termo de Referência estabelece a diferenciação entre atividades de desenvolvimento de software e atividades de customização de software.

A distinção é necessária porque cada tipo de atividade possui natureza, complexidade, entregáveis e critérios de aferição distintos. Enquanto o desenvolvimento envolve a criação de novos sistemas, módulos ou funcionalidades, o que requer maior esforço de análise, codificação e testes, a customização refere-se à adaptação ou parametrização de soluções já existentes, visando ajustá-las às necessidades específicas da Administração.

A clareza dessa diferenciação contribui para:

- Definição precisa dos objetos contratados;
- Estabelecimento de critérios objetivos de aceitação e pagamento;
- Transparência na execução do contrato;
- Melhoria da governança e da fiscalização contratual, em conformidade com as normas de controle interno e orientações do Tribunal de Contas.

6.5.2. Definições

6.5.2.1. Administração

6.5.2.1.1 Para os fins deste Termo de Referência, entende-se como Administração a EMPRESA DE PROCESSAMENTO ELETRÔNICO DE DADOS DE VOLTAREDONDA - EPDVR, enquanto contratante e responsável pela gestão e fiscalização do contrato.

6.5.2.2. Desenvolvimento de Software

6.5.2.2.1 Criação de novos sistemas, módulos ou integrações inexistentes, baseados em requisitos funcionais e técnicos definidos pela Administração. Envolve análise, codificação, testes, documentação e implantação.

6.5.2.3. Customização de Software

6.5.2.3.1 Adaptação de sistemas existentes (próprios ou de terceiros) para atender necessidades específicas da Administração.

Inclui ajustes de regras de negócio, relatórios, telas e parametrizações.

6.5.3. Pontos de Atenção

- Definir entregáveis distintos: para desenvolvimento (código-fonte, documentação técnica, manuais, etc.) e para customização (scripts, parametrizações e relatórios de alterações).
- Critérios de medição: separar horas-homens, pontos de função ou pacotes de serviços de acordo com o tipo de atividade.
- Evitar sobreposição: customização não deve incluir o desenvolvimento de novos módulos completos.
- Normativos de referência: TCU e IN SGD/ME 01/2019 recomendam detalhar os serviços de desenvolvimento e customização no planejamento da contratação.

6.5.4. Critérios de Medição Detalhados

- 6.5.4.1.** Para o desenvolvimento, a medição deve considerar entregáveis funcionais concluídos e aceitos, como módulos implantados com documentação aprovada e homologação. Exemplo: um módulo estimado em 100h/h só é medido após a entrega e homologação.
- 6.5.4.2.** Para a customização, a medição pode considerar a quantidade de alterações ou parametrizações realizadas, validadas pela área técnica. Exemplo: alteração de regra de cálculo previdenciário (20h/h); criação de relatório adicional (10h/h).

6.5.5. Exemplos Adicionais

- 6.5.5.1.** Customização: ajuste de percentual de contribuição previdenciária de 11% para 14% em regra já existente.
- 6.5.5.2.** Desenvolvimento: reestruturação completa do fator de cálculo de folha para suportar múltiplos regimes previdenciários em paralelo.

6.5.6. Gerenciamento de Mudanças de Escopo

- 6.5.6.1.** Qualquer alteração que modifique a natureza de uma atividade (ex.: uma customização que evolui para desenvolvimento completo) deve ser formalmente registrada em termo aditivo ou ordem de serviço, com aprovação prévia da Administração.
- 6.5.6.2.** Solicitações de mudança deverão conter:
 - Justificativa técnica;
 - Impacto em prazo e custo;
 - Classificação final da atividade (desenvolvimento ou customização).

6.5.7. Riscos Associados

- 6.5.7.1.** Riscos no Desenvolvimento:
 - Escopo mal definido (scope creep).

- Atrasos pela complexidade técnica.
- Dependência tecnológica (lock-in).

6.5.7.2. Riscos na Customização:

- Incompatibilidade com versões futuras do software-base.
- Descaracterização da solução original.
- Perda de suporte do fornecedor original (em caso de sistemas de terceiros).

6.6. A presente contratação, portanto, se dá conforme exposto abaixo:

6.6.1. LOTE 1 – Serviços de Manutenção, Customização e Sustentação de Softwares;

6.6.2. LOTE 2 – Serviço de Desenvolvimento de Software.

6.7. Os serviços de sustentação serão remunerados em VALOR FIXO MENSAL baseados em um catálogo de serviços da tabela do item 6.3.2;

6.8. Os serviços de projetos de desenvolvimento serão remunerados em PONTOS DE FUNÇÃO;

6.8.1. Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias;

6.8.2. Projetos de integração com sistemas que possuem interfaces com o e-cidade e aplicações secundárias;

6.9. Os serviços serão monitorados mensalmente a partir das entregas realizadas, obedecendo os critérios definidos no ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

6.10. A CONTRATADA deverá enviar relatório ao gestor do contrato, para que possam efetuar o recebimento provisório. E, após, análise minuciosa do serviço executado, emitir seus respectivos relatórios com a autorização para o respectivo faturamento.

6.10.1. É possível que sejam efetuadas entregas parciais, desde que sejam mensuráveis, à serem aprovadas pela CONTRATANTE, a fim do gestor do contrato conseguir monitorar o andamento e a qualidade do serviço prestado.

6.11. DEFINIÇÕES GERAIS

6.11.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que há padrões de mercado e diversos frameworks de desenvolvimento de software, que permitem a fixação de padrões de qualidade e de desempenho para o referido serviço.

6.11.2. O objeto será adjudicado pelo **menor preço global**, respeitando os valores máximos por item, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

6.11.3. A CONTRATANTE requisitará uma quantidade mínima de profissionais para prestar o serviço ON SITE, para atender principalmente ao item de customização, observando as condições constantes da seção "REQUISITOS DE TREINAMENTO – ANEXO XI".

- 6.11.4.** O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, podendo ser renovado, desde que seja vantajoso para a Administração, contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 5 anos, na forma dos artigos 71 da Lei nº 13. 303, de 2016.
- 6.11.5.** O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, cenário no qual sua eventual paralisação/descontinuidade pode implicar prejuízos às atividades do órgão sustentadas por sistemas de informação, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.
- 6.11.6.** Os serviços de desenvolvimento e manutenção de software integram, no ramo da engenharia de software, o processo de ciclo de vida do desenvolvimento de software (Software Development Life Cycle - SLDC), ou seja, um processo contínuo e sistemático de construção e sustentação de software que garante a qualidade e a correção precisa de falhas do software construído. Nesse sentido, a continuidade dos serviços é uma característica inerente ao ciclo de vida do software assegurando a evolução dos requisitos, a disponibilidade e o desempenho das funcionalidades à medida que as necessidades de negócio e os recursos tecnológicos (físicos e lógicos) evoluem.
- 6.11.7.** O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

7. DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

As necessidades tecnológicas são aquelas que definem os padrões, metodologias, processos definidos, competências das equipes, cuidados com a segurança da informação, entre outros aspectos, que a solução deve atender para que atinja o desempenho e os resultados esperados

7.1. ITENS DE REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 7.1.1.** Os requisitos abaixo, de ordem tecnológica, devem, portanto, ser atendidos para suprir a necessidade deste projeto:
- 7.1.1.1.** Req 1. Capacitação técnica dos profissionais
Seja qual for a solução, se faz necessária a adequada capacitação técnica dos profissionais associados.
- 7.1.1.2.** Req 2. Assunção imediata das atribuições
Seja qual for a solução, tão logo formalizada, devem ser assumidas as responsabilidades e atribuições decorrentes. Considerando que o fim da vigência dos atuais contratos está próximo, quanto mais rápida a assunção da solução, mais tempo haverá de repasse de conhecimento.
- 7.1.1.3.** Req 3. Disponibilidade para, excepcionalmente, atuar fora de expediente
Seja qual for a solução, se faz necessária excepcionalmente a disponibilidade por parte dos profissionais de atuarem fora de expediente pois muitas vezes um problema precisa ser resolvido antes do próximo dia útil.
- 7.1.1.4.** Req 4. Retenção de conhecimento

Seja qual for a solução, se faz necessária a adequada retenção do conhecimento gerado no decorrer do tempo, que pode ser alcançada com a manutenção dos bons profissionais nas equipes, somada à documentação de qualidade.

7.1.1.5. Rep 5. Perfil de apropriação do problema

Seja qual for a solução, se faz necessário uma pessoa como ponto focal a ser provocada para auxiliar nas demandas multidisciplinares, nas quais o escopo não pertence a uma única equipe. Para melhor gerir demandas neste cenário, necessita-se de um profissional com perfil proativo, comunicativo, disponível e disposto a ir além das fronteiras do seu próprio escopo para auxiliar na entrega da demanda.

7.1.1.6. Rep 6. Capacitação na metodologia ágil

Seja qual for a solução, se faz necessária a adequada capacitação dos profissionais na metodologia ágil para melhorar a capacidade de entrega de valor assim como para auxiliar na injeção desta cultura dentro do órgão.

7.1.1.7. Req 7. Modalidade de execução híbrida

Seja qual for a solução, o modelo a ser adotado deverá ser o híbrido, parte presencial, parte remoto, respeitadas as limitações de ordem estrutural e mobiliária da Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda para comportar os profissionais.

7.1.1.8. Req 8. Fornecimento de equipamentos de qualidade suficiente à necessidade

Seja qual for a solução, se faz necessário o fornecimento como parte da solução de equipamento com qualidade e performance condizente com a atividade a ser realizada. Um desenvolvedor, por exemplo, precisa de muito mais recursos computacionais do que um profissional que atua como analista de requisitos, ou líder de equipe.

7.1.1.8.1 O equipamento necessário para o desenvolvimento das atividades dos profissionais da CONTRATADA será disponibilizado pela própria CONTRATADA, ficando a cargo da CONTRATANTE a disponibilização do Ambiente de trabalho, e a energia elétrica.

7.2. DEMAIS ITENS RELEVANTES DA NECESSIDADE TECNOLÓGICA

- i. Prestar de forma contínua os serviços de desenvolvimento, atualização, manutenção, customização e sustentação.
- ii. Adotar a modelo de trabalho híbrido, preferencialmente remoto para a maioria dos perfis, mas presencial quando solicitado.
- iii. Atender aos requisitos mínimos de qualificação, capacitação, experiência e habilidade dos profissionais.
- iv. Possuir experiência com metodologias ágeis, conforme previsto na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da EPD/VR.
- v. Atender aos padrões de qualidade exigidos para as entregas.
- vi. Medir, acompanhar e otimizar o desempenho da equipe técnica por meio de indicadores.

- vii. Observar os requisitos de desenvolvimento seguro do SISP e demais guias operacionais da SGD/ME que sejam elaborados.
- viii. Assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados e informações veiculadas pela Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda.
- ix. Implementar medidas de segurança robustas como criptografia, autenticação multifator e gerenciamento adequado de permissões de acesso.
- x. Manter os sistemas sempre de acordo com os paradigmas atuais de tecnologia, arquitetura e interoperabilidade, atualmente voltados para micros serviços, API, integração e entrega contínua (CI/CD), entre outros.
- xi. Implementar práticas de entrega contínua e avaliação constante da qualidade dos produtos.
- xii. Realizar testes funcionais, exploratórios, de desempenho, de carga, de segurança, unitários e de acessibilidade.
- xiii. Criação de um repertório de testes automatizados para cada sistema sustentado.
- xiv. Aplicar técnicas de Engenharia de Requisitos para identificar e especificar requisitos funcionais e não funcionais dos produtos a serem entregues.
- xv. Seguir e propor atualizações para o padrão arquitetural e de interface definidos pela Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda para projetos de software.
- xvi. Adotar as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços de desenvolvimento, atualização, manutenção, sustentação, testes e controle de qualidade de software.
- xvii. Adotar as medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, testes e controle de qualidade de software.
- xviii. Implantar sistema informatizado, que possa ser acessado via WEB, para abertura, acompanhamento, obtenção de relatórios e fechamento de chamados técnicos, permitindo que se obtenha informação de forma on-line do status do atendimento e de seu fechamento.

8. DO FORNECIMENTO DO SISTEMA

- 8.1** A empresa deverá assumir o sistema e efetuar as adequações, já listadas, de acordo com o cronograma de implantação, para os itens inclusos no cronograma, e acordado entre as partes para os demais itens não inclusos nesse, testado e aprovado pela equipe responsável pelo projeto e seus usuários. Além das que possam e deverão surgir.
- 8.2** A empresa CONTRATADA deverá fornecer todo o suporte necessário para o bom funcionamento do sistema.
- 8.3** Os softwares deverão se manter compatíveis ou compatibilizados assim como ter atualizadas suas versões e legislações, além de para o ambiente operacional da

Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda, cabendo à empresa CONTRATADA verificação prévia junto ao corpo técnico da Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda da devida compatibilidade além dos requisitos discriminados no presente Termo.

- 8.4 Durante o contrato a equipe da CONTRATADA e do CONTRATANTE estarão trabalhando juntas de forma que a equipe da CONTRATANTE absorva o conhecimento para tenha capacidade de suportar o sistema ao final do contrato.
- 8.5 Ao final do contrato todas as alterações realizadas durante o contrato serão de direito da CONTRATANTE.
- 8.6 Ao final de contrato, se houver a opção de manter a terceirização, pelo menos 60 dias antes, deverão ser realizadas reuniões entre as equipes da CONTRATADA e da empresa que assumirá o contrato/sistema para que sejam passadas as informações sobre o sistema que permitam a esta dar continuidade a operação e manutenção do mesmo.
- 8.7 O Banco de Dados do sistema é de propriedade da CONTRATANTE, estando ele em servidor local dentro da mesma.

9 DA ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO OBJETO

9.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 9.1.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência. Execução indireta do objeto descrito no item 2.b.modelo 5, segundo o modelo
- 9.1.2 A solução de TIC consiste na contratação como descrito no art. 5, incisos I e IV da Portaria SGD/MGI nº 750/2023: Pagamento de valor fixo mensal por portfólio de **softwares**, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço.
- 9.1.3 Conforme devidamente justificado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), a contratação de uma empresa seria mais vantajosa por vários fatores.

9.2 DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

- 9.2.1 Os serviços de desenvolvimento de software compreendem o conjunto de atividades executadas com a finalidade de atender às necessidades do órgão, ou entidade por meio da implementação de um novo software, de uma nova funcionalidade, em conformidade com o processo de desenvolvimento de software e aplicados os procedimentos necessários à garantia da qualidade do software, os serviços de manutenção e sustentação, a manutenção de funcionalidades já existentes, previstos nesse Termo de Referência.
- 9.2.2 São previstas as seguintes atividades na execução dos serviços de desenvolvimento de software:
 - 9.2.2.1 Aplicação de técnicas de Engenharia de Requisitos com vistas a identificar e especificar requisitos funcionais e não funcionais dos produtos a serem entregues;

- 9.2.2.2** Execução de procedimentos de Design / Arquitetura de software com vistas a estabelecer os padrões, tecnologias, formas de organização e de componentização dos recursos a serem utilizados na construção e manutenção dos sistemas;
- 9.2.2.3** Implementação dos códigos, componentes e recursos necessários à materialização do produto de software;
- 9.2.2.4** Realização de testes funcionais, unitários e de acessibilidade, desde a concepção dos produtos, com vistas a assegurar a qualidade do software;
- 9.2.2.5** Realização da homologação dos produtos junto aos clientes, com vistas a certificar-se que o software atende aos requisitos esperados;
- 9.2.2.6** Realização da implantação dos produtos junto às áreas de operação e suporte de rede, ou áreas equivalentes de sustentação de software, com o objetivo de assegurar a efetiva entrega do software em ambiente de produção.
- 9.2.2.7** Adoção das medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços de manutenção, sustentação, testes e controle de qualidade de software.
- 9.2.2.8** Adoção das medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, testes e controle de qualidade de software.
- 9.2.3** Os serviços de desenvolvimento de software deverá ser executado observando o paradigma de Implementação Ágil de Software com o foco no alcance de resultados, entrega de valor, qualidade dos produtos desenvolvidos e observância aos padrões de desempenho e segurança da informação definidos nesse Termo de Referência.
- 9.2.4** O serviço de sustentação e manutenção de software corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do software em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo no mínimo as seguintes atividades:
 - 9.2.4.1** Atualização do sistema em sua versão e de forma deixar o mesmo sempre de acordo com a legislação vigente a que o município estiver sujeita;
 - 9.2.4.2** Atualizar a documentação de sistemas legados;
 - 9.2.4.3** Mapear problemas, cenários e soluções dos sistemas em produção;
 - 9.2.4.4** Atuar de forma direta e ativa na interface com a área de infraestrutura, incluindo dirimir quaisquer dúvidas e apoio necessários ao bom funcionamento dos sistemas em produção;

- 9.2.4.5** Apoiar tecnicamente na busca contínua pela melhoria de processos entre as áreas;
- 9.2.4.6** Realizar absorção e configuração de sistemas no parque computacional do CONTRATANTE.
- 9.2.5** A presente solução a ser contratada pauta-se pelas disposições constantes da Portaria SGD /MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

9.3 DOS SERVIÇOS DE QUALIDADE E TESTES AVANÇADOS DE SOFTWARE

- 9.3.1** Os serviços de qualidade e testes avançados tem o objetivo de garantir a qualidade dos sistemas durante todo o ciclo do processo de software até a sua implantação, minimizando a ocorrência de erros no ambiente de produção.
- 9.3.2** Os serviços de qualidade e testes avançados serão solicitados via abertura de chamados no âmbito da ordem de serviço.
- 9.3.3** São previstas as seguintes atividades na execução dos serviços de qualidade e testes avançados:
 - 9.3.3.1** Apoiar a fiscalização técnica dos contratos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, atuando para garantir que os softwares entregues tenham sido testados de acordo com as melhores práticas de mercado e os padrões previstos neste Termo de Referência, apontando as falhas e/ou oportunidades de melhoria nos processos de desenvolvimento e testes, bem como nos produtos resultantes destes processos;
 - 9.3.3.2** Executar os testes (automáticos ou manuais), de forma complementar aos testes realizados durante o desenvolvimento do sistema, de modo que os produtos recebidos pelo CONTRATANTE tenham a máxima qualidade possível;
 - 9.3.3.3** Verificar a atualidade da documentação técnica dos sistemas;
 - 9.3.3.4** Promover o diagnóstico de situações de gargalos e problemas de desempenho nos sistemas;
 - 9.3.3.5** Verificar a qualidade e aderência às melhores práticas de TI em relação ao controle do versionamento e da gestão do repositório de código-fonte dos sistemas e das bibliotecas de programas-fonte no ambiente de desenvolvimento, homologação, teste e produção;
 - 9.3.3.6** Propor o CONTRATANTE a melhoria da arquitetura dos sistemas visando garantir a arquitetura mais robusta possível;
 - 9.3.3.7** Planejar a execução de testes de software para modelar e elaborar estratégias de testes;

- 9.3.3.8** Executar testes estáticos de segurança de código, provendo, a cada demanda, a descrição das falhas de segurança encontradas;
- 9.3.3.9** Atuar na criação e execução de testes de caixa branca, caixa preta, unitário, integração, sistema, usabilidade, regressão, segurança, integridade, configuração, migração, aceitação e desempenho (carga, estresse e estabilidade) nos programas e sistemas, incluindo a preparação de dados, com o objetivo de garantir o perfeito funcionamento dos sistemas;
- 9.3.3.10** Executar procedimentos de testes de segurança estáticos (SAST – Static Application Security Testing), testes de segurança dinâmicos (DAST – Dynamic Application Security Testing), testes funcionais de sistema, testes exploratórios, testes de desempenho, testes de carga, testes de estresse e testes de segurança.
- 9.3.3.11** Desenvolver e manter scripts de testes automatizados para os sistemas críticos com o objetivo de varrer determinada(s) funcionalidade(s), associadas aos fluxos comerciais mais relevantes do sistema, validando os principais casos de uso.
- 9.3.4** O serviço a ser contratado enquadra-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido Decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 9.3.5** De acordo com o art. 3º, Inciso I da IN SGD/ME 94/2022, a contratação não incorrerá em mais de uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em um único contrato.

9.4 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

9.4.1 Atendimento aos chamados técnicos Nível 1 aos usuários em dias úteis das 08:00 às 18:00.

9.4.1.1 Atividades

- Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato;
- Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável;
- Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado;
- Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software, conforme prioridade;
- Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
- Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados;

- Concluir e finalizar os chamados.

9.4.1.2 Entregáveis

- Registro das atividades realizadas pelo técnico, comprovada mediante captura de evidências inseridas na ferramenta de chamado.

9.4.1.3 Fundamentação do esforço

- Todo órgão necessita de uma ferramenta de chamados para controlar as demandas internas dos seus colaboradores no que diz respeito a TI. O registro desses chamados gera uma base de conhecimento para o órgão entender onde estão seus principais problemas e tomar decisões estratégicas baseadas nesse conhecimento;
- Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato;
- Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável;
- Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado;
- Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software, conforme prioridade;
- Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
- Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados;
- Concluir e finalizar os chamados.

9.4.1.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA para o caso de dúvidas é de até 2 horas após a abertura do chamado, para análise e resolução
- O SLA para o caso de bugs e falhas está definido no ANEXO VIII.

9.4.2 Equipe de Análise Nível 2 – Atendimento remoto aos tickets abertos sob demanda

9.4.2.1 Atividades

- Atendimento aos tickets abertos, pela equipe de Suporte Nível 2, complementar às necessidades levantadas pelas demandas da equipe de Suporte Nível 1.

9.4.2.2 Entregáveis

- Registro da análise da demanda com solução adequada, devidamente evidenciada na ferramenta de chamado;

9.4.2.3 Fundamentação do esforço

- Suprir a necessidade que a prefeitura tem de técnicos para atendimentos específicos dentro da rotina solicitada.

9.4.2.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA está definido no ANEXO VIII.

9.4.3 Testes e Debug (Suporte Nível 2)

9.4.3.1 Atividades

- Execução um programa acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar erros no código e corrigí-los;
- Simular a utilização do sistema, digitando as informações nos respectivos campos e validando o comportamento e saída esperada;
- Ver e editar o valor definido para cada variável, acompanhar a execução de cada comando compilado no programa (debug) e executar outros comandos em tempo real, alterando o comportamento final da rotina.

9.4.3.2 Entregáveis

- Registro das atividades, planos de testes
- Scripts
- Plano de ação para correção (quando aplicável)

9.4.3.3 Fundamentação do esforço

- Todo sistema precisa sofrer testes para conferência de integridade de dados e se os processos estão sendo executados da maneira correta. Esse item visa minimizar e se antecipar a qualquer irregularidade que o sistema porventura venha apresentar.

9.4.3.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Demonstrar, através de relatórios de testes, que as rotinas estão em correto funcionamento. O SLA para este item é definido em relatórios dos sistemas de testes que devem informar que o sistema tem um nível de qualidade igual ou superior a 90% nas rotinas críticas

9.4.4 Suporte Programação (Retaguarda e Customização)

9.4.4.1 Atividades

- Analisar a demanda do órgão solicitante para levantar os procedimentos necessários ao atendimento;
- Calcular uma estimativa de tempo e trabalho para o devido ajuste no sistema;

- Execução um programa acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar inconsistências no código da customização realizada e corrigi-los;
- Testar o que foi alterado, buscando garantir a integridade do código e gerando a documentação adequada.

9.4.4.2 Entregáveis

- Registro das atividades, contendo scripts e plano de ação para correção (quando aplicável);
- Scripts ou códigos fontes.

9.4.4.3 Fundamentação do esforço

- Todos os módulos e funcionalidades serão verificados e corrigidos, bem como as áreas impactadas, sofrendo conferência de integridade de dados e verificando se os processos estão sendo executados da maneira correta. Esse item visa minimizar e se antecipar a qualquer vulnerabilidade que o sistema porventura venha apresentar em função da alteração feita.

9.4.4.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA está definido no ANEXO VIII.

9.4.5 Capacitação de Usuários

9.4.5.1 Atividades

- Levantamento das necessidades de treinamento;
- Projetar e planejar o treinamento;
- Execução do treinamento;
- A descrição do treinamento está previsto no ANEXO XI "REQUISITOS DO TREINAMENTO"
- Avaliação dos resultados do treinamento.

9.4.5.2 Entregáveis

- Ficha de presença dos participantes;
- Plano de ação.

9.4.5.3 Fundamentação do esforço

- Conceituar treinamento e desenvolvimento como um conjunto de ações planejadas que o Município / Órgãos, realiza para contribuir com a geração de resultados alinhados aos objetivos organizacionais. Logo, de acordo com os conhecimentos, habilidades e atitudes que os servidores, em diferentes setores, precisam adquirir para agregar valor e aprendizado organizacional.

9.4.5.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA):

- O SLA é de 72 horas após a abertura do chamado, para apresentação do planejamento e agendamento do treinamento solicitado.

9.4.6 Análise e Manutenção

9.4.6.1 Atividades

- Adequação inicial dos dados do sistema;
- Realizar levantamento básico de requisitos e gerar documentação;
- Detalhamento do caso relatado para apoio na correção de inconsistências.

9.4.6.2 Entregáveis

- Registro da análise detalhando o caso.

9.4.6.3 Fundamentação do esforço

- Garantir a documentação e análise necessária para o contínuo funcionamento do sistema. Esse trabalho é extremamente importante para que o comportamento do sistema não seja afetado por inconformidades não detectadas.

9.4.6.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA está definido no ANEXO VIII.

9.5 Serviços de Suporte Técnico In-Loco

9.5.1 Abertura e acompanhamento de chamados in-loco

9.5.1.1 Atividades

- Abrir chamados com as diversas instituições que compõe o município;
- Acompanhar a resolução dos chamados;
- Gerar documentação necessária para confirmação da solução do problema;

9.5.1.2 Entregáveis

- Ficha de atendimento presencial
- Registro das atividades realizadas pelo técnico, comprovada mediante captura de evidências inseridas na ferramenta de chamado;

9.5.1.3 Fundamentação do esforço

- Como responsável pelo sistema e-cidade, e das respectivas demandas de manutenção, é importante ter um acompanhamento e mapeamento de todos esses chamados, inclusive dos que contém características de especificidade com relação à natureza do serviço de determinadas áreas da prefeitura.

9.5.1.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 24 (vinte quatro) horas após a abertura do chamado, para registro da informação do prazo que o técnico será disponibilizado.

9.5.2 Capacitação In Loco de usuários

9.5.2.1 Atividades

- Levantamento das necessidades de treinamento;
- Projetar e planejar o treinamento;
- Execução do treinamento;
- Avaliação dos resultados do treinamento.

9.5.2.2 Entregáveis

- Ficha de presença dos participantes;
- Plano de ação.

9.5.2.3 Fundamentação do esforço

- Conceituar treinamento e desenvolvimento como um conjunto de ações planejadas que o Município / Órgãos, realiza para contribuir com a geração de resultados alinhados aos objetivos organizacionais. Logo, de acordo com os conhecimentos, habilidades e atitudes que os servidores, em diferentes setores, precisam adquirir para agregar valor e aprendizado organizacional.

9.5.2.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 72 horas após a abertura do chamado, para apresentação do planejamento e agendamento do treinamento solicitado.

9.5.3 Suporte (Retaguarda)

9.5.3.1 Atividades

- Execução de um programa acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar erros no código e corrigi-los;
- Elaboração da documentação modificada no sistema;
- Testar o que foi alterado, buscando garantir a integridade do código e gerando a documentação adequada.

9.5.3.2 Entregáveis

- Registro das atividades, contendo scripts e plano de ação para correção (quando aplicável);
- Scripts ou códigos fontes.

9.5.3.3 Fundamentação do esforço

- Todos os módulos e funcionalidades serão testados e corrigidos, bem como as áreas impactadas, sofrendo conferência de integridade de dados e verificando se os processos estão sendo executados da maneira correta. Esse item visa minimizar e se antecipar a qualquer vulnerabilidade que o sistema porventura venha apresentar.

9.5.3.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA está definido no ANEXO VIII

9.6 SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

9.6.1 Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento de Sistema Gerenciador de Banco de Dados

9.6.1.1 Objetivo: Manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos bancos de dados corporativos, monitorando-os e resolvendo eventuais problemas tempestivamente. Esta atividade é composta das seguintes tarefas:

- Resolver problemas, sanar dúvidas e executar procedimentos relacionados à instalação, configuração, atualização, funcionamento e uso de produtos integrantes da plataforma de SGBD POSTGRESQL;
- Monitorar os serviços e equipamentos relacionados à plataforma de SGBD e instalações e configurações de ferramentas para automatização;
- Manter a disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos;
- Analisar os ambientes de banco de dados e servidores de aplicação, e adotar providências que aperfeiçoem as soluções e previnam a ocorrência de problemas, incluindo modificações de código que servirão como solução definitiva ou exemplo para outras implementações a serem realizadas;
- Resolver tempestivamente situações de "lock", de baixo desempenho, de excessivo consumo de recursos da máquina e de falta de espaço em disco para trabalho e armazenamento de dados e logs;
- Programar e configurar, de acordo com padrões fornecidos pela TI, as ferramentas de monitoramento em uso no município para monitorar os ambientes, hosts e serviços relacionados com a plataforma SGBD;
- Avaliar a vulnerabilidade e eventuais falhas de segurança da plataforma SGBD, com o objetivo de indicar a TI as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades, e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso autorizado;
- Analisar e propor ajustes nas permissões de acesso de usuários aos objetos de banco de dados, aos sistemas de arquivos, ao registro e aos demais componentes da solução, com vistas a torná-los menos suscetível a ataques;

- Apoiar a criação de mecanismos de detecção de intrusão e extração de trilhas de auditoria e logs;
- Interagir com o suporte da plataforma do SGBD por meio da utilização do serviço de suporte, e realizar dentre outras, as seguintes ações: submeter dúvidas e problemas ao seu ambiente ao suporte da plataforma SGBD, responder dúvidas do suporte da plataforma SGBD, executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica;
- Apoiar a implementação de políticas de segurança da informação quanto a definição dos níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis conforme a evolução do ciclo da informação;
- Apoiar a elaboração de mecanismos para autenticação integrada de usuários dos servidores de aplicações, incluindo criação, alteração e exclusão de perfis de acesso;
- Instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções de banco de dados;
- Execução de scripts criados.

9.6.1.2 Fundamentação do esforço

- A atividade de garantia de disponibilidade dos serviços de banco de dados é contínua e requer a execução diária de ações; incluindo em horário não comercial para execução de tarefas específicas que requeiram execução em períodos de baixa ou nenhuma utilização dos ambientes de banco de dados, ou ainda que são necessárias para o restabelecimento dos serviços de banco de dados;
- A disponibilidade do banco de dados deverá ser garantida 7 dias por semana, uma vez que mantém os serviços disponibilizados aos servidores da prefeitura, em especial ao seu corpo dirigente, cujo expediente se estende além do horário comercial.

9.6.1.3 Entregáveis

- Atualização de check list de execução de atividades rotineiras;
- Documentação "as built" sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pela TI;
- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos;
- Relatório de problemas vivenciados e as soluções aplicadas.

9.6.1.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de sustentação e/ou suporte a um sistema de banco de dados, em regime oito horas por dia, cinco dias por semana, 252 dias por ano (8x5x252) com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement)

abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 96,70\%$ de disponibilidade da estrutura do SGBD POSTGRESQL.

9.6.2 Execução de cópia de segurança de dados com criação, manutenção, teste de restore e evolução da política de backup de banco de dados

9.6.2.1 Objetivo: Realização de atividades relacionadas a criação de cópia de segurança de banco de dados, entre elas:

- Apoiar a definição, implantação, manutenção e realizar procedimentos de criação de cópia de segurança de objetos dos ambientes de banco de dados e servidores de aplicação, de acordo com a periodicidade definida em conjunto com a CONTRATANTE;
- Garantir que o ciclo da criação de cópia de segurança, validação, teste e restauração sejam concluídos com sucesso em todos os casos.

9.6.2.2 Fundamentação do esforço

- A execução dos serviços relacionados a criação de cópia de segurança deverá ser realizada para garantir a disponibilidade do banco de dados em caso de ocorrência de eventos que comprometam a integridade dos dados armazenados.

9.6.2.3 Entregáveis

- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos;
- Relatório de problemas vivenciados e as soluções aplicadas.

9.6.2.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de criação de cópia de segurança de banco de dados, em horários e dias planejados com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 90\%$ de disponibilidade e integridade de arquivos de cópia de segurança para restauração.

9.6.3 Instalar, configurar e preparar ambientes com instância única

9.6.3.1 Objetivo

- Instalar, configurar e preparar ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e quaisquer outros necessários para banco de dados e servidores de aplicação, na plataforma do SGBD.

9.6.3.2 Fundamentação do esforço

- A média entre instalação, configuração e preparação é de 24 horas por execução, uma vez que inclui instalação, configuração de sistema operacional, aplicação e restauração do banco de dados e configuração e validação do ambiente.

9.6.3.3 Entregáveis

- Relatório descritivo da atividade, incluindo scripts de criação e registros de saída.

9.6.3.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Início do atendimento em até 72 horas após a solicitação da criação do ambiente.

9.6.4 Realizar e apoiar a instalação, a configuração de patches e releases (plugins)

9.6.4.1 Objetivo:

- Realizar e apoiar a instalação, a configuração de patches e extensões.

9.6.4.2 Fundamentação do esforço

- A execução da atividade envolve: a criação de réplica do ambiente para teste dos novos patches, upgrades e extensões;
- É considerado patches e extensões tudo aquilo que é publicado no site oficial do distribuidor do SGBD POSTGRESQL ou de ferramentas homologadas pelo mesmo.

9.6.4.3 Entregáveis

- Relatório descritivo da atividade, que inclui: scripts de instalação e registros de saída.

9.6.4.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Início de atendimento em até 24 horas após a abertura do chamado de instalação de um patch ou extensão.

9.6.5 Analisar, projetar e implementar banco de dados

9.6.5.1 Objetivo

- Analisar, projetar e implementar banco de dados, que inclui:
- Estimativa e alocação de tablespaces, bem como a sua previsão de expansão;
- Configuração dos atributos físicos do banco de dados, incluindo características de acesso e concorrência;
- Projetar e implantar modelo físico de dados.

9.6.5.2 Fundamentação do esforço

- Esta atividade visa atender a demanda de criação de novos bancos de dados para novos sistemas.

9.6.5.3 Entregáveis

- Projeto físico de banco de dados;
- Análise de impacto de desempenho e alocação;
- Relatório de implementação de base de dados.

9.6.5.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Para criação de novos bancos de dados o SLA é de até 10 dias úteis após a abertura do chamado.

9.6.6 Criar, atualizar, modificar, alocar e realocar objetos de banco de dados conforme necessidades

9.6.6.1 Objetivo: Criar, atualizar, modificar, alocar e realocar objetos de banco de dados, como tabelas, triggers, procedures, índices e outros elementos de banco de dados.

9.6.6.2 Fundamentação do esforço

- Em um universo de sistemas é extremamente comum que haja demandas diárias desse item e estimamos um chamado diário dessa tarefa.

9.6.6.3 Entregáveis

- Registro de criação, alteração de objetos.

9.6.6.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Para criação de novos bancos de dados o SLA é de até 10 dias após a abertura do chamado

9.6.7 Restauração de Banco de Dados

9.6.7.1 Objetivo:

- Realização de atividades relacionadas a restauração de banco de dados, entre elas:
 - Criação de ambiente para restauração;
 - Apoiar a definição, implantação, manutenção e execução de procedimentos de restauração de objetos dos ambientes de banco de dados e servidores de aplicação, de acordo com a periodicidade definida em conjunto com a CONTRATANTE.

9.6.7.2 Fundamentação do esforço

- A realização dos serviços relacionados a restauração deverá ser executada para haver disponibilidade do banco de dados, uma vez que mantém os serviços disponibilizados ao público por meio da internet;
- Definido em conjunto com a CONTRATANTE, com vistas a garantir a integridade da cópia de backup, poderá ser solicitada a execução de restaurações periódicas.

9.6.7.3 Entregáveis

- Relatório de atividades.

9.6.7.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Para restauração de banco de dados o SLA para início do atendimento é de 72 horas após a abertura do chamado.

9.6.8 Otimizar os recursos relacionados com os bancos de dados corporativos (tunning)

9.6.8.1 Objetivo

- Esta atividade inclui as seguintes tarefas:
 - Realizar ajustes de performance (tunning) dos ambientes de banco de dados transacional e de servidor de aplicações;
 - Solucionar problemas e otimizar a configuração do ambiente utilizando rotinas em SQL;
 - Planejamento de recursos de banco (gerenciamento de espaço em disco, organização, etc.)
 - Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica e implementar da melhor forma possível a escolha da CONTRATANTE

9.6.8.2 Fundamentação da estimativa de consumo

- Sugestão de melhorias em queries/consultas da aplicação;
- Análise da execução das queries na bases de dados;
- Monitoração de tamanho da tablespace de acordo com o crescimento da base;
- Otimização de SQL.

9.6.8.3 Entregáveis

- Relatório de atividades de otimização.

9.6.8.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de melhoria contínua da performance da estrutura do SGBD com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 80\%$ de performance de recursos da estrutura do SGBD POSTGRESQL.

9.6.9 Verificar e validar modelos conceituais e lógicos

9.6.9.1 Objetivo

- Esta atividade inclui as seguintes tarefas:

- Validar ou propor modificações nos modelos de dados lógicos e conceituais a serem implementados nos bancos de dados, em colaboração com os analistas de sistemas, desenvolvedores e usuários, aplicando padrões e adequando à política de dados da instituição, garantindo a integridade dos dados e o alinhamento ao negócio;
- Garantir a padronização e dicionarização dos dados.

9.6.9.2 Fundamentação do esforço

- O esforço para realização da atividade baseia-se nas seguintes tarefas por iteração, na média: participação de entrevistas com os participantes do projeto: 3 horas; análise e aplicação dos padrões em modelagem de dados com: 3 horas; elaboração dos produtos finais da análise: 3 horas.

9.6.9.3 Entregáveis

- Relatório descritivo contendo no mínimo: registro das reuniões e devidas conclusões, avaliação do modelo e descrição sucinta da análise realizada;
- Avaliação e proposição de ajustes do modelo de dados.

9.6.9.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Acordar no momento do chamado o tempo de atendimento, visto que o modelo lógico é mensurável apenas após levantamentos dos devidos dados.

9.6.10 Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento de máquinas virtuais

9.6.10.1 Objetivo

- Manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento das máquinas virtuais, monitorando-as e resolvendo eventuais problemas tempestivamente. Esta atividade, é composta das seguintes tarefas:
- Resolver problemas, sanar dúvidas e executar procedimentos relacionados à instalação, configuração, atualização, funcionamento e uso de produtos integrantes da plataforma de virtualização;
- Monitorar os serviços e equipamentos relacionados à plataforma de virtualização e instalações e configurações de ferramentas para automatização;
- Realizar e apoiar a implantação e manutenção de dispositivos de alta disponibilidade dos serviços;
- Programar e configurar, de acordo com padrões fornecidos pela TI, as ferramentas de monitoramento em uso na instituição para monitorar

os ambientes, hosts e serviços relacionados com a plataforma de virtualização;

- Avaliar a vulnerabilidade e eventuais falhas de segurança da plataforma de virtualização, com o objetivo de indicar a TI as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades, e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso autorizado;
- Interagir com o suporte da plataforma de virtualização por meio da utilização do serviço de suporte realizar dentre outras, as seguintes ações: submeter dúvidas e problemas do TI ou relacionadas ao seu ambiente ao suporte da plataforma de virtualização, responder dúvidas do suporte da plataforma de virtualização, executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica;
- Instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções de virtualização;
- Execução de scripts criados.

9.6.10.2 Entregáveis

- Atualização de check list de execução de atividades rotineiras;
- Documentação "as built" sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pela TI;
- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos;
- Relatório de problemas vivenciados e as soluções aplicadas.

9.6.10.3 Fundamentação do esforço

- A disponibilidade das máquinas virtuais deverá ser garantida e ter seu pleno funcionamento, uma vez que mantém os serviços disponibilizados aos servidores, em especial ao seu corpo dirigente, cujo expediente se estende além do horário comercial.

9.6.10.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de sustentação e/ou suporte a parque de máquinas virtuais, em regime oito horas por dia, cinco dias por semana, 252 dias por ano (12x5x252) com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 98\%$ de disponibilidade da estrutura das instâncias de máquinas virtuais.

9.6.11 Manter disponibilidade, segurança, integridade, novos discos e funcionamento de storages

9.6.11.1 Objetivo

- Manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos storages, monitorando-as e resolvendo eventuais problemas tempestivamente. Esta atividade, é composta das seguintes tarefas:
 - Resolver problemas, sanar dúvidas e executar procedimentos relacionados à instalação, configuração, atualização, funcionamento e uso de produtos integrantes dos equipamentos de storage;
 - Monitorar os serviços e equipamentos relacionados aos equipamentos de storage e instalações e configurações de ferramentas para automatização;
 - Realizar e apoiar a implantação e manutenção de dispositivos de alta disponibilidade dos serviços;
 - Programar e configurar, de acordo com padrões fornecidos pela TI, as ferramentas de monitoramento em uso no Instituto para monitorar os ambientes, hosts e serviços relacionados com os equipamentos de storage;
 - Avaliar a vulnerabilidade e eventuais falhas de segurança dos equipamentos de storage, com o objetivo de indicar a TI as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades, e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso autorizado;
 - Interagir com o suporte dos equipamentos de storage por meio da utilização do serviço de suporte contratado pela TI, e realizar dentre outras, as seguintes ações: submeter dúvidas e problemas do TI ou relacionadas ao seu ambiente ao Suporte dos equipamentos de storage, responder dúvidas do Suporte, executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica;
 - Instalar patches de correção nos softwares integrantes dos equipamentos de storage;
 - Execução de scripts criados.

9.6.11.2 Entregáveis

- Atualização de check list de execução de atividades rotineiras;
- Documentação “as built” sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pela EPDVR;
- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos.

9.6.11.3 Fundamentação do esforço

- A disponibilidade dos equipamentos de storage deverá ser garantida e ter seu pleno funcionamento, uma vez que mantém os serviços disponibilizados aos servidores/funcionários da EPDVR, em especial ao seu corpo dirigente, cujo expediente se estende além do horário comercial.

9.6.11.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de sustentação e/ou suporte a storages, em regime 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano (24x7x365) com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 95\%$ de disponibilidade da estrutura dos storages, salvo em casos identificados que o problema seja do hardware do fabricante.

9.7 MANTER DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA, INTEGRIDADE E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS EM AMBIENTES

9.7.1 Linux

9.7.1.1 Objetivo

- Esta atividade inclui as seguintes tarefas:
 - Realizar a manutenção necessária nos serviços fundamentais para as aplicações Linux funcionarem
 - Realizar e apoiar a implantação e manutenção de dispositivos de disponibilidade dos serviços
 - Programar e configurar, de acordo com padrões fornecidos pela EPDVR, as ferramentas de monitoramento em uso no Instituto para monitorar os ambientes
- Interagir com o suporte da estrutura por meio da utilização do serviço de suporte contratado pela PDVR, e realizar dentre outras, as seguintes ações:
 - Submeter dúvidas e problemas da EPDVR ou relacionadas ao seu ambiente ao suporte;
 - Responder dúvidas do suporte;
 - Executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica;
 - Instalar patches de correção nos softwares integrantes da estrutura;
 - Execução de scripts criados.

9.7.1.2 Entregáveis:

- Relatório de atividades;

- Atualização de check list de execução de atividades rotineiras;
- Documentação “as built” sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pela EPDVR;
- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos;
- Disponibilização de scripts executados.

9.7.1.3 Fundamentação do esforço

- A disponibilidade da estrutura e ambiente deverá ser garantida e ter seu pleno funcionamento, uma vez que mantém os serviços disponibilizados aos servidores/funcionários do EPDVR, em especial ao seu corpo dirigente, cujo expediente se estende além do horário comercial.

9.7.1.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Serviços de sustentação e/ou suporte em Linux, em regime 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano (24x7x365) com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) abaixo, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses: SLA $\geq 95\%$ de disponibilidade da estrutura dos serviços rodando em ambiente Linux.

9.8 SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

9.8.1 Instalar, clonar, e configurar novas máquinas virtuais em ambiente Linux com atualização de versão de sistema operacional

9.8.1.1 Objetivo

- Proceder a instalação e configuração de máquinas virtuais, visando a manutenção da disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento do ambiente, possibilitando posterior monitoramento e resolução de eventuais problemas.

9.8.1.2 Atividades

- Esta atividade, é composta das seguintes tarefas:
 - Programar e configurar, de acordo com padrões fornecidos pela EPDVR, as ferramentas de monitoramento em uso, no intuito de monitorar os ambientes, hosts e serviços relacionados com a plataforma de virtualização, conforme descrito na S3.11;
 - Interagir com o suporte da plataforma de virtualização por meio de consulta à EPDVR no que diz respeito ao suporte, e realizar dentre outras, as seguintes ações: submeter dúvidas e problemas à EPDVR ou relacionadas ao seu ambiente ao Suporte da plataforma de virtualização, responder dúvidas do suporte da

plataforma de virtualização, executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica;

- Instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções de virtualização;
- Execução de scripts criados;
- Instalar novas máquinas virtuais conforme definições da EPDVR;
- Clonar máquinas virtuais para agilizar o processo de expansão do parque;
- Configurar novas máquinas virtuais de acordo com os ambientes definidos pela requerente.

9.8.1.3 Entregáveis

- Documentação “as built” sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pela EPDVR;
- Documentação dos procedimentos para compor base de conhecimentos;
- Relatório de problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- Relatório de atividades;
- Novas máquinas virtuais.

9.8.1.4 Fundamentação do esforço

- A disponibilidade das máquinas virtuais devido ao constante aumento de sistemas e soluções tecnológicas, se faz necessário a garantia ter seu pleno funcionamento, uma vez que mantém os serviços disponibilizados aos servidores/funcionários da EPDVR.

9.8.1.5 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 5 dias úteis após a autorização específica para a instalação e configuração de novas máquinas virtuais e backups.

9.9 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA

9.9.1 Análise e Manutenção

9.9.1.1 Atividades

- Adequação inicial dos dados do sistema;
- Realizar levantamento de requisitos e gerar documentação;
- Refinamento pontual da documentação de visão, de requisitos e regras de negócio;

- Criação de diagrama ER e protótipo, quando necessário;
- Correção de inconsistências;
- Análise e elaboração do desenho/arquitetura da solução, para manutenção, nos casos de soluções complexas, que envolvam alteração no fluxo da aplicação.

9.9.1.2 Entregáveis

- História de usuários, critérios de aceitação ou casos de uso;
- Levantamento de requisitos;
- Diagrama ER e protótipos.

9.9.1.3 Fundamentação do esforço

- Garantir a documentação e análise necessária para o contínuo funcionamento do sistema. Esse trabalho é extremamente importante para que o comportamento do sistema não seja afetado por inconformidades não detectadas.

9.9.1.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 3 dias úteis após detectada a inconsistência.

9.9.2 Definição e construção de ambientes para o desenvolvimento das demandas

9.9.2.1 Atividades

- A geração do ambiente deve ser planejada para garantir a execução correta, que é fundamental para a produtividade e assertividade do desenvolvimento. Para isso, é preciso construir um plano de trabalho que contemple os itens e passos necessários para a composição, instalação e configuração do ambiente para o desenvolvimento, envolvendo recursos, ferramentas e outros componentes, relativos a um novo sistema, nova versão ou novo contexto distinto dos já absorvidos pela contratada. Contempla a geração da branch no repositório e restore do banco de dados.

9.9.2.2 Entregáveis

- Relatório de entrega;
- Scripts executados no git para geração da branch e logs do restore do banco (quando necessário).

9.9.2.3 Fundamentação do esforço

- Visa garantir de forma planejada que os procedimentos de preparação dos ambientes para desenvolvimento estejam corretos, com disponibilização dos fontes atualizados e dos dados ao sistema em seu ambiente

9.9.2.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Demonstrar através de documentação, que os códigos-fontes estão atualizados e a base de dados restaurada.

9.9.3 Teste e Debug

9.9.3.1 Atividades

- Instalação de scripts de monitoramento para extração de dados do sistema e/ou verificação de vulnerabilidade nos mesmos;
- Execução de um programa acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar erros no código e corrigi-los;
- Ver e editar o valor definido para cada variável, acompanhar a execução de cada comando no programa (debug) e executar outros comandos em tempo real, alterando o comportamento final da rotina.

9.9.3.2 Entregáveis

- Registro das atividades, planos de testes;
- Scripts;
- Plano de ação para correção (quando aplicável).

9.9.3.3 Fundamentação do esforço

- Todo sistema precisa sofrer testes para conferência de integridade de dados e se os processos estão sendo executados da maneira correta. Esse item visa minimizar e se antecipar a qualquer inconsistência que o sistema porventura venha apresentar.

9.9.3.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA para este item é definido em relatórios dos eventuais sistemas de auditoria que devem informar que o sistema tem um nível de consistência igual ou superior a 90%.

9.9.4 Programação de uma funcionalidade simples de usabilidade

9.9.4.1 Atividades

- Criação e/ou customização de rotinas em HTML, Javascript, CSS e PHP nas ferramentas contratadas pelo cliente, baseadas nos protótipos gerados;
- Criação e/ou customização em funções do banco de dados Postgres de plpgsql;
- Desenvolver CRUD e rotas de consulta e persistência - backend, utilizando APIs REST;
- Testes para verificação do funcionamento correto das rotinas em relação ao atendimento dos requisitos criados ou ajustados;
- Desenvolver telas de consultas e relatórios, com campos de filtros – frontend;

- Manter os arquivos de códigos-fontes atualizados no repositório do git do projeto;
- Implementar e executar testes unitários.

9.9.4.2 Entregáveis

- Relatório de entrega;
- Códigos-fonte implementados;
- Print histórico confirmação git;
- Print das telas desenvolvidas (em alterações de front).

9.9.4.3 Fundamentação do esforço

- Possibilitar a rápida customização de itens simples.

9.9.4.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Fica acordado os seguintes níveis de SLA para as demandas:
 - Adequação de conteúdo enviado pelo órgão: até 10 dias úteis após a análise;
 - Pequenas customizações (de acordo com cronograma pactuado entre as partes).

9.9.5 Análise de funcionalidade para manutenção – problemas simples

- O processo de análise de inconsistências consiste em analisar a ocorrência de um determinado problema, sua severidade e encontrar a sua causa raiz, ou seja, a causa que levou a incidência de tal falha – processo denominado também de retaguarda.

9.9.5.1 Atividades

- Analisar o contexto do problema relatado para identificar o motivo e consequentemente o nível de complexidade da solução;
- Revisão de códigos fontes e realização de debugs para que seja possível a identificação da causa.

9.9.5.2 Entregáveis

- Códigos fontes analisados.

9.9.5.3 Fundamentação do esforço

- Possibilitar a identificação da causa de um problema.

9.9.5.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Demonstrar, através de documentação descritiva e códigos fontes, a causa do problema relatado.

9.9.6 Ajustes em rotinas pontuais em funcionalidades do sistema

9.9.6.1 Atividades

- Executar ajustes pontuais em funcionalidades no sistema;
- Manter os arquivos de códigos-fontes atualizados no repositório do git do projeto;
- Criação de scripts pontuais.

9.9.6.2 Entregáveis

- Registro das atividades realizadas;
- Códigos-fonte implementados;
- Print histórico confirmação git.

9.9.6.3 Fundamentação do esforço

- Devido à necessidade da prefeitura em garantir o pleno funcionamento do sistema, através de customizações na aplicação, é indispensável o esforço para a continuidade através da adoção de soluções simples e pontuais.

9.9.6.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é imediato. A ser executado tão logo identificado. Para isso um profissional sempre deve estar disponível.

9.9.7 Elaboração de relatórios e consultas

9.9.7.1 Atividades

- Customização de relatórios e consultas para o sistema conforme solicitação;
- Criação de um relatório no gerador de relatórios, contemplando os formatos XLS, CSV, PDF E TXT.

9.9.7.2 Entregáveis

- Registro das atividades realizadas;
- Códigos-fonte implementados;
- Print histórico confirmação git.

9.9.7.3 Fundamentação do esforço

- Devido à necessidade das áreas da prefeitura todos os dados do mesmo, se faz necessário que haja um gerador de informações sensíveis que o usuário possa montar conforme demanda.

9.9.7.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 48 horas após a abertura do chamado, para soluções simples;

- O SLA é de até 5 dias úteis após abertura do chamado, observando o nível de complexidade da solicitação.

9.9.9 Manutenção nos portais web

9.9.9.1 Atividades

- Entendimento das necessidades de negócio (levantamento dos requisitos) e análise do projeto;
- Análise da arquitetura da solução com base nos requisitos de negócio. Estudo de recursos;
- Prototipação da solução gerando modelos e documentação definidos. Apresentação e validação com cliente;
- Codificação das alterações solicitadas.

9.9.9.2 Entregáveis

- Registro das atividades realizadas;
- Código fonte.

9.9.9.3 Fundamentação do esforço

- Devido à necessidade das áreas da prefeitura, todos os dados são disponíveis em um portal WEB para acesso à sociedade civil entre outras.

9.9.9.4 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- O SLA é de 10 dias úteis após a abertura do chamado.

9.10 CRITÉRIOS DE PENALIDADE POR DESCUMPRIMENTO DE SLA

Crítérios de Aplicação de Penalidades por Descumprimento do SLA		
As penalidades serão aplicadas seguindo os SLA das atividades listadas no item 9 com a seguinte dinâmica:		
Quantidade de Itens descumpridos		Percentual de desconto aplicado ao Pagamento do Mês
1		0,50%
2		1,00%
3		1,50%
4		2,00%
5		3,00%
6 ou mais		5,00%

9.10.1 A penalização da CONTRATANTE por descumprimento legal, objeto coberto por essa contratação, implicará em punição a CONTRATADA, somadas as da tabela do itens 9.10 e 26, na ordem de até 20 % (vinte por cento) do seu faturamento mensal. Podendo ainda a mesma responder diante das outras esferas legais quando for o caso. Desde que a CONTRATADA der causa, tendo a mesma o direito do contraditório e a ampla defesa.

10 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Requisitos de Negócio

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio “não funcionais” e “funcionais”:

10.1.1 Aspectos não funcionais:

- 10.1.1.1** Nos ANEXOS encontram-se alguns **modelos** de documentação que deverão ser utilizados durante a contratação de modo a garantir a execução e fiscalização da contratação, não se limitando somente a estes. Documentos e artefatos poderão ser criados pela CONTRATANTE durante a vigência da contratação para melhor gestão e fiscalização da execução do objeto.
- 10.1.1.2** Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.
- 10.1.1.3** A empresa contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber.

10.1.2 Aspectos funcionais:

10.1.2.1 Os principais requisitos de negócios que deverão ser contemplados são para:

- 10.1.2.1.1** Atender a necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades, módulos rotinas e demais solicitações de projetos ou customização dos existentes, dos usuários e órgãos demandantes do município, conforme os tipos de projetos descritos no ANEXO VII deste documento.
- 10.1.2.1.2** Realizar a execução das manutenções corretiva, adaptativa do sistema e-cidade: e esses serviços são essenciais para garantir as condições de uso do software, das correções e ajustes necessários na execução das atividades. O sistema é dinâmico e necessita de atualizações em decorrência de alterações na legislação, mudanças tecnológicas, adaptações para o seu correto funcionamento, etc.
- 10.1.2.1.3** Manter o suporte dos módulos e/ou rotinas já implementados do e-cidade. Atualmente a empresa CONTRATADA realiza o suporte de diversos serviços solicitados pelos usuários que usam e utilizam o e-cidade. É fundamental manter esses atendimentos para que os usuários continuem a ser atendidos.
- 10.1.2.1.4** Para os serviços de projeto de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e aplicações secundárias, ou de sistemas que integram o e-cidade, medidos em pontos de função e solicitados sob demanda, contemplando as etapas de levantamento de requisitos (funcionais e não funcionais), desenho do escopo da solução, plano de projeto, construção da solução, testes, homologação, instalação, treinamentos da funcionalidade desenvolvida, operação assistida para a nova funcionalidade, garantia, “passagem de conhecimento técnico” da implementação da solução para a equipe de TI da área/órgão demandante com as documentações necessárias para a gestão do conhecimento pela CONTRATANTE para a execução adequada do objeto contratado, definimos:

- 10.1.2.1.4.1 O uso de Ponto de Função como métrica de desenvolvimento de projetos, funcionalidades, módulos etc. que será aplicado nos projetos do e-cidade e aplicações secundárias, a ser consumido sob demanda, conforme quantitativos indicados neste documento;
- 10.1.2.1.4.2 A medição de tamanho funcional segundo o Manual de Práticas de Contagem (CPM) versão 4.3.1 ou superior, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group;
- 10.1.2.1.4.3 Que a métrica deve seguir o padrão de medição funcional de software IFPUG e as contagens estimativas e indicativas da NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association);
- 10.1.2.1.4.4 A adoção do roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 ou superior;
- 10.1.2.1.4.5 Que a utilização de novas versões dos roteiros e guias citados poderá ser adotada a qualquer momento, desde que seja previamente acordada e formalizada entre as partes. Essa atualização não deverá gerar desequilíbrio financeiro do contrato;
- 10.1.2.1.4.6 Para efeito das contagens realizadas, de acordo com a técnica de contagem de Ponto de Função do IFPUG, **não será aplicado o fator de ajuste**, conforme item 9.1.3.4 do acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) 2.348/2009 e 1.647/2010 e o art. 6º, Inciso IX, alínea “Y”, da Lei Nº 8.666/93 (e suas substitutas), que reforçam a determinação de não usar qualquer tipo de fator de ajuste na medição por pontos de função na contratação de serviços de desenvolvimento de software, para impossibilitar alterações na remuneração da funcionalidade medida, por se basear em interpretação subjetiva dos níveis das características gerais de sistemas;
- 10.1.2.1.5 Que o CONTRATANTE deverá ter a possibilidade de acessar a discriminação dos itens da memória de cálculo e exportar os dados no formato EXCEL, contendo as informações mínimas a seguir:
 - 10.1.2.1.5.1 Detalhes da solicitação que recebeu a autorização de execução (nome do solicitante, órgão solicitante, data da solicitação, ticket que gerou a demanda, nome do projeto, OS que gerou a demanda, descrição da melhoria a ser executada, valor original PF, etc.)
 - 10.1.2.1.5.2 Detalhes do cálculo de medição (nível de detalhe, PF Bruto, PF FS, padrão de medição);
 - 10.1.2.1.5.3 Detalhes da funcionalidade analisada (descrição, tipo), impacto, DER (dado elementar de referência), RLR (registro lógico referenciado) / ARL, complexidade, PF bruto, FA FS, referência do produto, observação (se existir);

- 10.1.2.1.5.4** Tipo: arquivo lógico interno (ALI), arquivo interface externa (AIE), entrada; externa (EE), saída Externa (SE), consulta externa (CE);
- 10.1.2.1.5.5** Que poderão ocorrer recontagens sobre as contagens já realizadas, decorrentes da apresentação de novas evidências de contagem por parte da CONTRATANTE ou por realização de auditoria interna ou externa, que justifiquem a revisão dos elementos da contagem correspondente, sem custo adicional, desde que dentro do prazo do contrato, ou quando este já finalizado, como definido na garantia;
- 10.1.2.1.5.6** Caso a CONTRATANTE encontre divergências acima de 10%, esta poderá realizar reunião para esclarecimento junto a empresa responsável pelo projeto;
- 10.1.2.1.5.7** Que a contagem de pontos de função poderá ser realizada com diferentes níveis de detalhe: indicativa, estimada (NESMA) e detalhada. O nível de detalhamento a ser escolhido depende de alguns fatores como a finalidade da contagem, as informações disponíveis para subsidiar a contagem, a etapa do ciclo de vida do desenvolvimento, dentre outros;
- 10.1.2.1.5.8** A orientação é que a contagem estimada (NESMA) seja utilizada para embasar a formalização (abertura) da Ordem de Serviço (vide ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - DESENVOLVIMENTO) nos projetos de desenvolvimento;
- 10.1.2.1.5.9** Quanto à contagem detalhada, a orientação é que seja utilizada após a homologação e o aceite dos produtos gerados na Ordem de Serviço de Desenvolvimento para embasar o processo de pagamento, entretanto, em caso de projetos grandes de longa duração, pode-se identificar a necessidade de realizar contagem detalhada de referência, com base nos requisitos detalhados, para gerar o equilíbrio financeiro do projeto;
- 10.1.2.1.5.9.1** É importante destacar que, quanto mais exata a contagem de pontos de função, mais detalhados devem ser os requisitos do usuário, e dessa forma, as contagens estimadas e indicativas, por não se tratar de uma medição exata, podem apresentar desvios do tamanho obtido com a contagem detalhada;
- 10.1.2.1.5.10** Para o desenvolvimento dos projetos, a CONTRATADA deverá utilizar os ritos, rituais e o processo de gestão de projetos indicados pela CONTRATANTE, conforme descritos nos anexos deste documento;
- 10.1.2.1.5.11** Será utilizada uma plataforma de versionamento de aplicações (a ser definida de acordo com a melhor adequação à época da execução dos serviços) como o

ambiente de integração contínua, responsável pelo gerenciamento dos projetos a serem desenvolvidos que estará hospedada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

10.1.2.1.5.12 A CONTRATADA deverá se adequar e atender ao ambiente tecnológico do município, devendo também utilizar bases de dados comuns e componentes reaproveitáveis e adaptáveis nas atividades inerentes ao desenvolvimento de software;

10.1.2.1.5.13 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar capacitação da equipe técnica (TI) do requisitante na solução entregue, utilizando para isso a quantidade definida no ANEXO XI - REQUISITOS DE TREINAMENTO deste documento. O treinamento poderá ser gravado, caso solicitado pela CONTRATANTE, bem como a transferência dos direitos de imagem e conteúdo;

10.1.2.1.6 Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no Item 9 e ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

10.1.2.1.7 Para os serviços de sustentação, customização e manutenção que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados no sistema de helpdesk, remunerados em VALOR FIXO MENSAL:

10.1.2.1.7.1 um usuário quando deseja solicitar um determinado serviço do e-cidade, deverá acessar o sistema de abertura de chamados/helpdesk e descrever os detalhes da solicitação, para que a CONTRATADA possa ter condições de realizar o atendimento do chamado;

10.1.2.1.7.2 a cada chamado cadastrado que não envolver customização ou desenvolvimento, será vinculado automaticamente o serviço que deverá ser executado pela CONTRATADA;

10.1.2.1.7.3 é importante destacar que, após diagnóstico e análise pela CONTRATANTE, o serviço inicial cadastrado no chamado que envolva customização ou desenvolvimento poderá ser alterado/cancelado por ela em função do novo serviço estar mais aderente na execução da atividade;

10.1.2.1.7.4 a quantidade de execução de desenvolvimento está limitada a quantidade anual informada neste documento;

10.1.2.1.7.5 para cada atendimento de chamado, deverá ser gerada as documentações que comprovem a execução do serviço. No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, encontram-se os documentos necessários que deverão ser anexados nos chamados;

- 10.1.2.1.7.6** Neste catálogo encontra-se o serviço de manutenção que consiste basicamente em execuções de manutenções corretivas;
- 10.1.2.1.8** Considera-se esforço de implementação o processo compreendendo as seguintes etapas (e não somente estas): identificação, análise, desenvolvimento, testes e codificação, implementação, integração, atualização;
- 10.1.2.1.9** A medida de contorno é executada quando alguma rotina ou mesmo o sistema para de funcionar, total ou parcialmente, e a CONTRATADA não conhece o problema/causa ou o próprio erro, porém executa um procedimento para eliminar o incidente causada por este;
- 10.1.2.1.9.1** Exatamente por não tratar a reincidência, toda medida de contorno deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, verificando assim se a execução do serviço está sendo realizada com qualidade, com base de conhecimento e níveis mínimo de entrega;
- 10.1.2.1.10** No início de cada mês, quando houver demanda, será gerada uma Ordem de Serviço (vide ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO) com as quantidades e valores dos serviços de desenvolvimento que serão prestados pela CONTRATADA;
- 10.1.2.1.11** Os serviços executados serão mensurados e aferidos de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos informados no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- 10.1.2.1.12** Definição de retaguarda: trata de serviços onde é necessário o acionamento de um programador para analisar algum problema ou comportamento do sistema que não seja possível a análise via sistema, inclusive podendo ser necessário o acesso ao código fonte. Normalmente ocorre quando não há retorno de mensagem que possibilite ao suporte identificar a causa do problema e/ou não há documentação da rotina que possa auxiliar.
- 10.1.2.1.13** Definição de diagnóstico: trata de serviços onde é necessário o acionamento de um programador para analisar algum problema ou comportamento do sistema, necessitando a intervenção na maioria das vezes no código fonte em ambiente de homologação para debug da rotina. Pode ocorrer também apenas em produção onde pode haver necessidade de analisar logs, assim como acionamento para emissão de notas técnicas (em caso de incidentes críticos e/ou paradas do sistema).
- 10.1.2.1.14** Definição de acerto em base: trata de serviços onde são gerados scripts em linguagem SQL para execução de alterações na base de dados, provenientes de bug ou alguma intervenção necessária na base de dados devido a alguma demanda solicitada ou até mesmo quando o volume de dados a serem alterados inviabilize a sua execução de forma manual pelos usuários através do sistema.

- 10.1.2.1.15** Definição de apurações especiais: trata de serviços relacionados à extrações de dados não previstos pelos relatórios do sistema até aquele momento.
- 10.1.2.1.16** A CONTRATADA deverá manter o sistema e-cidade em conformidade com o decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020 do Governo Federal, que institui o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle – SIAFIC, tendo em vista que o mesmo deverá ser um software mantido e gerenciado pelo Poder Executivo de cada município, e deve ser único para todo o ente, com base de dados compartilhada, integrado aos sistemas estruturantes (gestão financeira, tributária, patrimonial, pessoal, frotas, entre outros) e utilizado por todos os poderes e órgãos do município. Isso significa, que a Prefeitura, Câmara de Vereadores, Previdência Municipal e demais entidades da administração direta e indireta do município, deverão registrar todos os atos e fatos da administração orçamentária, financeira e patrimonial no mesmo sistema, visando maior confiabilidade, consultas mais fáceis, maior transparência e controle de acessos e ações, com a centralização em um único sistema de informações.
- 10.1.2.1.17** A CONTRATADA deverá se adequar e atender ao ambiente tecnológico do município, devendo também utilizar bases de dados comuns e componentes reaproveitáveis e adaptáveis nas atividades inerentes ao desenvolvimento de software;
- 10.1.2.1.18** Considerando que o e-cidade é um sistema licenciado em software livre, estando disponível no Portal do Software Público, a CONTRATADA deve garantir que toda e qualquer melhoria desenvolvida, correção de bug ou qualquer alteração no código fonte que atenda o interesse coletivo, portanto excetuando-se aquelas cujas especificidades atendem somente ao Município de Volta Redonda/RJ, deverão ser licenciadas em código aberto, na mesma licença do código principal, através da atualização ou disponibilização no Portal do Software Público.
- 10.1.2.1.19** Os serviços de manutenções corretivas, retaguarda, diagnósticos, acertos em base, parte da Sustentação, bem como as apurações especiais que sejam consideradas críticas e que sejam impedimento ao andamento do trabalho/processo do município e utilização do sistema, serão realizadas com o modelo de remuneração EM VALOR FIXO MENSAL;
- 10.1.2.1.20** Para cada atendimento de chamado deverá ser gerada as documentações que comprovem a execução do serviço. No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, encontram-se os documentos necessários que deverão ser anexados nos chamados;
- 10.1.2.1.21** No ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS encontra-se os serviços de manutenções, que consistem basicamente em execuções de manutenções corretivas, retaguarda, diagnósticos, acertos em base e apurações especiais;

10.1.2.1.22 A falta de evidências anexadas no chamado que comprovam a execução do serviço poderá comprometer o pagamento do respectivo serviço;

10.1.2.1.23 Considera-se horário de expediente da CONTRATANTE para SUSTENTAÇÃO, os dias úteis e o horário das 8h as 18h.

10.2 Requisitos de Capacitação

10.2.1 Conforme descrito no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e no ANEXO XI – REQUISITOS DE TREINAMENTO, é descrito o serviço de capacitação técnica, que deverá atender o ali especificado ou poderá ser solicitada sob demanda, correspondendo a atividade de capacitar e treinar os servidores da Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ, Administração Direta e Indireta, nos módulos, funcionalidades e rotinas do sistema e-cidade, permitindo aos servidores desenvolverem seu conhecimento do sistema e aperfeiçoamento as suas habilidades técnicas.

10.2.2 No mesmo ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS é descrito o serviço de operação assistida.

10.2.3 Em ambos os serviços, deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovem a execução e atividades dos respectivos serviços.

10.2.4 No mesmo anexo, encontram-se a descrição das atividades, entregáveis e critérios de aceite que o serviço deverá conter para a realização da atividade.

10.2.5 A equipe técnica da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA nas documentações geradas e nos entregáveis de PROJETOS, principalmente nas funcionalidades que serão implementadas no ambiente de produção da CONTRATANTE, repassando para as equipes técnicas da CONTRATANTE as soluções de tecnologia implementadas e o material de apoio para consulta futura, tais como: manuais, documentação de especificação técnica, modelo de dados e qualquer outra documentação que garanta que a CONTRATANTE possua todos os artefatos necessários que permita a sua capacitação, como transferência do conhecimento.

10.2.6 Para isso, a CONTRATANTE possui um “processo de gestão de mudanças”, baseada nas boas práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) que garante a realização da capacitação, pois é pré-requisito obrigatório no processo de gestão de mudanças a apresentação de todas as documentações produzidas pela CONTRATADA que comprove a capacitação da equipe da CONTRATANTE, antes da conclusão de qualquer serviço ou a sua implementação no ambiente de produção. Sem estes requisitos, a CONTRATANTE poderá recusar a entrega do serviço podendo a CONTRATADA sofrer sanção administrativa.

10.2.6.1 ITIL significa - *Information Technology Infrastructure Library*, ou seja, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. É um conjunto de melhores práticas para gerenciar serviços de TI de forma eficiente e eficaz. É um guia completo para a gestão de serviços de TI, oferecendo um framework abrangente e flexível que pode ser adaptado às necessidades de qualquer organização.

- 10.2.6.2** A gestão de mudanças no ITIL é o processo de controlar e gerenciar qualquer alteração feita nos serviços de TI de uma organização. Isso inclui desde pequenas modificações em softwares até grandes projetos de implementação. A capacitação de equipe e membros é um pilar fundamental no sucesso da implementação no processo de gestão de mudanças dentro do framework ITIL. Ela garante que todos os envolvidos compreendam os objetivos, os processos e as ferramentas, contribuindo para o uso eficiente dos serviços, além de trazer os seguintes benefícios: Compreensão dos conceitos que serão implementados, domínio das ferramentas envolvidas, desenvolvimento de habilidades e criação de uma cultura de melhoria contínua.
- 10.2.7** A capacitação dos usuários que utilizam o sistema se dará por eventos presenciais previstos no ANEXO XI – REQUISITOS DE TREINAMENTO e pelas documentações obrigatórias que deverão ser preenchidas para os serviços de suporte, conforme descrito no item 3 do ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- 10.2.8** A CONTRATADA deverá, na reunião inicial apresentar o planejamento para realizar uma capacitação geral de implantação para alinhamento e nivelamento do conhecimentos dos usuários para com as rotinas do e-cidade e aplicações secundárias. A capacitação deverá seguir as definições do Anexo XXVII – DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DE IMPLANTAÇÃO.
- 10.2.9** A capacitação de novos usuários, para a operação ou utilização do e-cidade e aplicações secundárias em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc., estão previstas no ANEXO XI.

10.3 Requisitos Legais

- 10.3.1** O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 13.303/2016, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, à Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 14.133, de 2021, e a outras legislações aplicáveis;
- 10.3.2** O Modelo de Contratação de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Software foi elaborado com vistas a atender recomendação constante do Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário, normatizando a contratação dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, em especial quanto às formas de remuneração e a necessidade de vinculação ao alcance de resultados e estabelecimento de níveis mínimos de serviços, além de outras medidas necessárias à adequada gestão e monitoramento dos contratos;
- 10.3.3** Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço;
- 10.3.4** O presente processo de contratação deve estar aderente as seguintes normas:
- 10.3.4.1** ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;
- 10.3.4.2** ISO/IEC 27001:2022: esta norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da

segurança da informação dentro do contexto da organização. Esta norma também inclui requisitos para a avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação voltados para as necessidades da organização;

10.3.4.3 ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

10.3.4.4 ISO/IEC 27017:2015 - esta norma fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem, fornecendo diretrizes adicionais para implementação de controles relevantes especificados na ISO/IEC 27002; controles adicionais com diretrizes de implementação que são relacionadas especificamente a serviços em nuvem;

10.3.4.5 ISO/IEC 27701/2023 - Extensão para ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para gerenciamento de informações de privacidade - Requisitos e diretrizes.

10.3.5 O e-cidade e aplicações secundárias deve cumprir os requisitos legais exigíveis, principalmente relacionados:

10.3.5.1 A Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF101/2000)

10.3.5.2 A Lei Geral de proteção de Dados (LGPD13.709/2018) e seja eficiente no processamento das informações e entrega dos resultados pretendidos;

10.3.5.3 Ao Decreto Federal nº 10.540, de 05 de novembro de 2020, referente ao SIAFIC - Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária e Contabilidade;

10.3.5.4 Ao Decreto nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica em interações com o ente público;

10.3.5.5 Ao Decreto nº 10.278/2020 regulamenta a digitalização de documentos públicos e privados, e também orienta sobre a gestão e manutenção dos documentos digitalizados;

10.4 Requisitos de Manutenção

10.4.1 Os serviços de manutenção compreendem: manutenção corretiva, adaptativa, preventiva, retaguarda, diagnóstico, acertos em base e apurações especiais;

10.4.2 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

10.4.3 A execução do serviço de manutenção deverá ser executada pela CONTRATADA via o item "SUSTENTAÇÃO";

10.4.4 Execução das manutenções será realizada de acordo com o catálogo descrito no ANEXO IV;

10.4.5 As manutenções serão realizadas sempre que solicitadas pelo usuários no catálogo de serviços de sustentação e serão realizadas de acordo com as SLAs acordadas para cada serviço de manutenção descritas no no item 9 e no ANEXO VIII.

- 10.4.6** Deverão ser geradas as evidências necessárias que comprovam a execução e atividades dos respectivos serviços. A falta de evidência poderá comprometer os serviços realizados, podendo ter sanções associadas.

10.5 Requisitos Temporais

- 10.5.1** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;
- 10.5.2** Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em **dias corridos**. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos;
- 10.5.3** Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos contidos no item 9 e no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, referente aos **tempos de atendimento e tempo de solução** dos serviços de sustentação, devendo-se observar os critérios mínimos exigidos contidos no ANEXO VIII – ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO.

10.6 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 10.6.1** A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- 10.6.2** A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos;
- 10.6.3** As diretrizes e os mandamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, bem como quaisquer outras normas que o Município vier a produzir sobre proteção de dados, deverão ser observadas durante a vigência do contrato;
- 10.6.4** A CONTRATADA não pode efetuar cópia da base de dados da CONTRATANTE sem a autorização expressa da CONTRATANTE. Caso seja necessário ter uma cópia da base de dados em um ambiente externo, para homologação (por exemplo), os dados que permitam identificação das pessoas físicas e jurídicas devem ser criptografados ou embaralhados, antes de serem copiados.
- 10.6.5** No ato da contratação ou na reunião inicial, A CONTRATADA, deverá entregar o Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo conforme ANEXO III e sugerimos que tenha para si o Termo de Ciência conforme ANEXO XXX;
- 10.6.6** A CONTRATADA (representante legal) deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, e como sugestão, a empresa deverá guardar para si o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e conhecimento das normas de segurança vigentes com a CONTRATANTE, que deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

- 10.6.7** Os requisitos de segurança a serem implementados nas aplicações em desenvolvimento ou em manutenção deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos, as técnicas e as regras de negócio previamente estabelecidas pelo corpo técnico da CONTRATANTE e/ou aquelas especificadas em cada demanda, tais como: log das transações e operações dos sistemas, perfis de acessos diferenciados para acessar determinadas funcionalidades ou módulos, credenciais de acesso como login e senha etc.
- 10.6.8** A CONTRATADA deverá manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações do CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste documento, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal. Não deverá, ante qualquer circunstância, revelar quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.
- 10.6.9** A CONTRATADA deverá disponibilizar no sistema opções para:
- 10.6.9.1** senha forte;
 - 10.6.9.2** configuração (a ser parametrizada conforme orientação da CONTRATANTE) da quantidade de dias para que os usuários alterem a senha;
 - 10.6.9.3** dias para desativação em caso de não acesso ao sistema;
 - 10.6.9.4** integração com sistema de folha de pagamento para que desativa automaticamente o usuários em caso de rescisão;
 - 10.6.9.5** para o caso de terceirizados (que não estão na folha de pagamento), deve haver um vínculo com algum usuário, que será responsável por validar 1 vez por mês o acesso do usuário, e sem essa validação o login deverá ser desativado automaticamente.
- 10.6.10** Independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, não deverá, ante qualquer circunstância, retirar quaisquer informações das dependências da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita do CONTRATANTE, mesmo após o término da vigência do contrato, podendo acarretar sanções a CONTRATADA.
- 10.6.11** A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- 10.6.12** A CONTRATADA para prestar os serviços de apoio técnico à gestão de TI deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os profissionais designados para a prestação dos serviços.
- 10.6.13** Deverão ser observadas algumas categorias de requisitos de segurança da informação e privacidade:
- 10.6.13.1** Implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento;
 - 10.6.13.2** Tráfego e tratamento da informação;

10.6.13.3 Monitoramento do ambiente a ser disponibilizado para acompanhamento pela CONTRATANTE;

10.6.13.4 Disponibilização para a CONTRATANTE dos *threshold* definidos no monitoramento:

10.6.13.4.1 Definição *threshold*: refere-se a um valor pré-definido que serve como um ponto de referência para avaliar a performance de um sistema ou componente. Quando um parâmetro monitorado (como a utilização da CPU, memória, espaço em disco, latência de rede etc.) ultrapassa esse *threshold*, um alerta é gerado, indicando que algo pode estar errado;

10.6.13.5 Definição do processo de comunicação de incidentes ou crise entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

10.6.13.6 Definição da matriz de acionamento em caso de incidente ou crise;

10.6.13.7 Definição, caso seja necessário, de um plano de DR – Disaster Recovery com o objetivo de manter a continuidade de negócios;

10.6.13.8 Implementação de controles de acesso;

10.6.13.9 Implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade;

10.6.13.10 Implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade;

10.6.13.11 Implementação de medidas de salvaguarda para os logs;

10.6.13.12 Procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros;

10.6.13.13 Execução periódica de análise de vulnerabilidades na Solução de TIC;

10.6.13.14 Atender a todas as orientações de Segurança da Informação da Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ.

10.7 Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade

10.7.1 A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, utilizando-se como melhor prática o constante, no que couber, no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Controladoria Geral da União CGU, constante no sítio eletrônico (<https://www.gov.br/agu/ptbr/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>);

10.7.2 A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

10.7.2.1 Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

10.7.2.2 Preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

- 10.7.2.3** Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- 10.7.2.4** Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- 10.7.2.5** Maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;
- 10.7.2.6** Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais e sobre a origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- 10.7.2.7** Adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho para seus colaboradores;
- 10.7.2.8** Administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- 10.7.2.9** Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos colaboradores e envolvidos na prestação dos serviços;
- 10.7.2.10** Disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- 10.7.2.11** Orientar os colaboradores, sobre o cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;
- 10.7.2.12** Respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- 10.7.2.13** Orientar seus colaboradores para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos existentes nas dependências da CONTRATANTE;
- 10.7.2.14** A CONTRATADA deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante no ANEXO XXXI - TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, a ser apresentado na fase de apresentação da proposta ou na Reunião inicial;
 - 10.7.2.14.1** A exigência visa atender aos dispositivos normativos, acima enumerados, bem como demais normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, de forma a estabelecer que a LICITANTE promova ações ambientais por meio de treinamento de seus colaboradores, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, visando o cumprimento das ações estabelecidas neste TR, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração, no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes;

10.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

10.8.1 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE, podendo sofrer sanções caso a CONTRATADA adote soluções sem a autorização da CONTRATANTE.

Infraestrutura Tecnológica	Descrição
Infraestrutura Computacional	Servidor Local
Infraestrutura de Desenvolvimento	PHP (principalmente), Apache, Javascript, Vuejs, JQuery, Prototype, Laravel, Angular
Infraestrutura de Dados	PostgreSQL
Infraestrutura de Aplicação	Apache
Sistemas Operacionais	Ubuntu LTS 22.04, Ubuntu LTS 20.04
Browsers	Firefox e Chrome
Ferramenta de Backup	Atualmente utilizado shell script/backup

10.9 Requisitos de Suporte Técnico

10.9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo acessível (local ou remoto) com, no mínimo, as seguintes características:

10.9.1.1 Manter central de atendimento para abertura de chamados para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central poderá ser acionada por:

10.9.1.1.1 ligação telefônica;

10.9.1.1.2 e-mail;

10.9.1.1.3 whatsapp;

10.9.1.1.4 diretamente pela ferramenta de abertura de chamado.

10.9.1.2 O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa.

10.9.1.3 Não é permitido atendimento sem abertura ou registro em chamado. A CONTRATADA obrigatoriamente deve utilizar em todos os atendimentos o registro no sistema de chamado para que haja histórico dos atendimentos.

10.9.1.4 A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente, de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em seu ambiente de homologação.

10.9.1.5 Durante toda a vigência contratual, uma equipe técnica ou profissional da CONTRATANTE ficará responsável em ser o facilitador e articulador da comunicação entre os usuários finais e a CONTRATADA, apoiando em dúvidas operacionais, planejamento e definição de prioridades dos

atendimentos e solicitações de alterações, bem como o monitoramento e acompanhando dos trabalhos no dia a dia.

10.9.2 A CONTRATADA deverá manter a equipe disponível da seguinte forma:

10.9.2.1 Para o item sustentação, durante todo o horário de expediente da prefeitura;

10.10 Requisitos do software de gerenciamento de chamados – ITSM

10.10.1 A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de chamados on-line, onde seja possível registrar as solicitações de suporte, permitindo a consulta e acompanhamento posterior da situação destas solicitações, bem como identificação dos requerentes que solicitaram cada atendimento, com data e hora de todos os andamentos realizados, tanto pelo requerente quanto pelos técnicos do suporte da CONTRATADA, assim como anexar documentos/imagens.

10.10.2 Deverá ser possível a qualquer usuário do e-cidade e aplicações secundárias que tenham vínculo com a CONTRATANTE abrir chamado na ferramenta de chamados.

10.10.3 A CONTRATADA deverá qualificar a CONTRATANTE sobre a utilização da ferramenta de controle de chamados, devendo assumir a tarefa de replicar para os novos usuários, sempre que demandada pela CONTRATANTE, o conhecimento sobre esta ferramenta.

10.10.4 A CONTRATADA se compromete a ceder à CONTRATANTE todas as informações e dados da base de dados da ferramenta de controle de chamados, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

10.10.5 A CONTRATADA deverá apresentar as funcionalidades da ferramenta de controle de chamados, em até 10 (dez) dias úteis a partir do início da vigência do contrato.

10.10.6 A equipe técnica ou profissional da CONTRATANTE, responsável pelo acompanhamento do suporte técnico operacional, deve ser capaz de registrar seus comentários e decisões em cada solicitação de atendimento, bem como encerrar ou solicitar prioridades de determinados atendimentos, registrados pelos usuários finais.

10.10.7 Durante o atendimento do chamado, quando houver necessidade de tirar dúvida ou mesmo alinhar questões do chamado, poderá ser efetuado contato via telefone, whatsapp, e-mail ou videoconferência, desde que tudo seja devidamente registrado no sistema de chamados no seu fechamento.

10.11 Requisitos de Projeto e de Implementação

10.11.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de projetos e implementação estabelecidas pela equipe de projetos da CONTRATANTE.

10.11.2 A adoção de processos, artefatos e ritos de projetos deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar processos, artefatos, ritos etc., diferentes daqueles definidas pela CONTRATANTE;

10.11.3 Deverão ser observados os requisitos de garantia técnica descritos no ANEXO VI – DA GARANTIA

10.12 Requisitos de Implantação

- 10.12.1** Os serviços, tanto de projeto quanto de sustentação, deverão ser executados observando-se as diretrizes de implantação estabelecidas pela área de gestão da CONTRATANTE descritas no ANEXO XXII que descreve o processo de implantação de mudança;
- 10.12.2** A CONTRANTE deverá seguir o processo de mudança e liberação adotado pela CONTRATANTE, conforme descrito nos processos ITIL V3 ou versão superiores;
- 10.12.3** Caso a CONTRATADA realize alguma atualização no ambiente de produção do sistema e-cidade e aplicações secundárias sem a autorização expressa da CONTRATANTE, poderá sofrer sanção conforme estabelecido no item 25, tópico que descreve a sanção administrativa – SAD, bem como poderá sofrer sanção caso a CONTRATADA execute alguma medida de contorno para atender algum serviço de manutenção ou parametrização (exemplo: execução de uma query de banco de dados em ambiente de produção) sem a autorização expressa da CONTRATANTE. A sanção está descrita no item 25, tópico que descreve a sanção administrativa - SAD.

10.13 Requisitos de Garantia e Manutenção

- 10.13.1** Deverão ser observados os requisitos de garantia e manutenção descritos no ANEXO VI deste documento.
- 10.13.2** Constituem riscos suportados pelas partes, em especial aqueles previstos na Matriz de Riscos, ANEXO XVIII - MATRIZ DE RISCOS deste TR e do descumprimento da LGPD.

10.14 Requisitos de Experiência Profissional

- 10.14.1** Deverão ser observadas os requisitos de experiência profissional descritos no ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA;
- 10.14.2** A comprovação dos requisitos de capacitação e experiência do profissional empregada pela CONTRATADA na execução do serviço de sustentação, que atuará in loco, será realizada por meio de:
 - 10.14.2.1** Curriculum vitae do profissional, com pelo menos, o escopo dos serviços realizados, período e o local de realização, atribuições exercidas, relação e sumário dos trabalhos.
 - 10.14.2.2** Registro em Carteira de Trabalho, Ficha de Registro de Empregado, Contratos de Trabalho, Atestado de Capacidade Técnica ou declarações emitidas por empresa que comprove a experiência no cargo conforme requisitos.
 - 10.14.2.3** Diploma de curso superior, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC.
 - 10.14.2.4** Certificado de conclusão de pós-graduação, devidamente registrado e fornecido por Instituição de Ensino Superior reconhecida pela Ministério da Educação – MEC, quando exigido.

10.14.2.5 Demais requisitos conforme ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA.

10.14.3 Durante a vigência da contratação, a CONTRATANTE poderá solicitar a troca de qualquer profissional da CONTRATADA, caso este se enquadre em quaisquer dos requisitos abaixo:

10.14.3.1 Imperícia: a atuação do profissional que se incumbe de atividades para as quais não possua conhecimento técnico suficiente, mesmo tendo legalmente essas atribuições;

10.14.3.2 Negligência: a atuação omissa do profissional ou a falta de observação do seu dever, principalmente aquela relativa à não participação efetiva na execução do serviço;

10.14.3.3 Má conduta pública: a atuação incorreta, irregular, que atente contra as normas legais ou que fira a moral quando do exercício profissional ou do ambiente de trabalho.

10.14.4 Para solicitar a troca do profissional, a CONTRATANTE deverá oficializar a solicitação via e-mail para a CONTRATADA, que terá até 25 dias úteis para realizar a troca, após o comunicado oficial e formal, podendo sofrer sanção administrativa, descrito no item 25 - SAD, caso não realize a substituição no prazo estipulado.

10.15 Requisitos de Formação de equipe

10.15.1 Os requisitos de formação de equipe descritos no ANEXO IX – PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE CONTRATADA, são orientativos, uma vez que a empresa assume as responsabilidades pelos serviços a serem executados, na sua maioria remotamente, e a comprovação se fará através do cumprimento do SLA, onde são descritos os cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros.

10.16 Requisitos de Metodologia de Trabalho

10.16.1 A execução dos serviços de Desenvolvimento está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO;

10.16.2 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

10.16.3 A demanda de Sustentação que será atendida e executada pela CONTRATADA se dará pelos chamados cadastrados no sistema de chamados ou pela ORDEM DE SERVIÇO – ANEXO I;

10.16.4 A metodologia de trabalho a ser adotada dependerá do tipo de serviço a ser executado:

10.16.4.1 Para os serviços de sustentação, deverá ser observada a metodologia e as orientações descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

10.16.4.2 Para os serviços de projetos deverá ser observada a metodologia e as orientações observadas no ANEXO VII – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS e demais anexos de projetos.

10.16.4.3 A CONTRATADA deverá apresentar as evidências das execuções realizadas, através dos documentos contidos nos anexos deste documento.

10.16.4.4 É considerada uma execução entregue nas situações:

10.16.4.4.1 Sustentação: em que a CONTRATADA informou e cadastrou todas as evidências da execução no chamado, de acordo com os “entregáveis” de cada serviço de sustentação contidos no Anexo IV. Sem as evidências cadastradas no chamado, a CONTRATANTE poderá considerar que a execução não foi realizada ou foi realizada de forma parcial.

10.16.4.4.2 Sustentação: outra forma de evidenciar que o chamado foi atendido e concluído é no caso que a CONTRATADA tenha realizado 3 interações (follow-up) em 2 (dois) dias distintos com registro na ferramenta de chamados, evidenciando que além do registro no chamado, foi realizado contato telefônico ou e-mail, e, nas 3 interações não ocorreu retorno do usuário. Neste caso, 3 follow-up em dias, com evidências do chamado realizado por telefone, e-mail e na ferramenta, o chamado poderá ser fechado e será considerado atendido. Maiores informações sobre o modelo estão descritas no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, na ficha de cada serviço;

10.16.4.4.2.1 A quantidade adotada atualmente, 3 (três tentativas), para o fechamento por decurso sem retorno do usuário, poderá ser alterada pela CONTRATANTE, desde que alinhada com a CONTRATADA. Porém, caso a quantidade seja alterada, passará a valer no mês subsequente da solicitação.

10.16.4.4.3 Projeto: em que o usuário solicitante do projeto ou algum membro da equipe de gestão ou de fiscalização do contrato aceite a entrega parcial ou total do projeto ou fase de projeto, através da assinatura do termo de encerramento. A assinatura do termo de encerramento caracteriza a concordância com a entrega do projeto, onde os requisitos foram atendidos de forma parcial ou total. O projeto somente poderá ser atualizado em produção caso tenha o seu respectivo termo de encerramento assinado. Caso hajam 3 tentativas de contato via mail (com intervalo mínimo de 5 dias úteis) com o usuário solicitante, e que não haja resposta, a CONTRATADA deverá acionar algum membro da equipe de gestão ou de fiscalização do contrato para dar andamento no processo.

10.17 Da exigência de carta de solidariedade

10.17.1 Não se aplica.

10.18 Subcontratação

10.18.1 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

10.18.1.1 Sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes do objeto do serviço contratado, até o limite de 25%. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente. Nos termos do artigo 78 da Lei nº 13.303 de 2016.

10.18.1.2 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

11 DA CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS

11.1 Na fase de adequação, a empresa CONTRATADA deverá ministrar treinamento dos usuários, nas instalações da CONTRATANTE, para a utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos.

11.2 O detalhamento sobre a capacitação e treinamento de usuários está descrita no ANEXO XI.

12 DO PRAZO DE EXECUÇÃO, ENTREGA E ADEQUAÇÃO

12.1 O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses, prorrogável, nos termos do art.71, da Lei Nº 13.303/16.

12.2 Logo após a assinatura do contrato, a CONTRATADA passará a contar com um prazo após a entrega da solicitação (empenho) para que efetue a entrega da implantação do sistema. Um cronograma das fases prioritárias de implantação do sistema e suas adequações, está definida no ANEXO XXXII.

13 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 A CONTRATADA deverá designar formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o CONTRATANTE, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço;

13.2 O preposto e a equipe de prestação dos serviços deverão estar presentes em ambiente da CONTRATANTE sempre que solicitado;

13.3 O representante legal da CONTRATADA deverá comparecer à reunião inicial do contrato, na qual apresentará o seu preposto;

13.3.1 A reunião inicial será convocada pelo Gestor do Contrato e realizar-se-á na sede da CONTRATANTE;

13.3.2 A CONTRATADA, na reunião inicial, deverá entregar o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, conforme descrito no ANEXOS III.

13.4 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, seus ANEXOS e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;

- 13.5** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a efetuar a grossa, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.6** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 13.7** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive aquelas com deslocamento dos profissionais da CONTRATADA;
- 13.8** Providenciar toda a operação e infraestrutura necessária para o envio de e-mails/mensagens do e-cidade e aplicações secundárias, e arcar com eventuais custos/despesas;
- 13.9** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço ou em conexão com ele, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades;
- 13.10** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos suficientes dos serviços a serem executados, em conformidade com o disposto no Termo de Referência e determinações em vigor;
- 13.11** Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados, devendo obedecer ao prazo estipulado de substituição contido no item 10.14.4;
- 13.12** Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, o profissional SUBCONTRATADO, caso a CONTRATADA tenha optado pela SUBCONTRATAÇÃO, conforme termos definidos no item SUBCONTRATAÇÃO, em função de comportamento que sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados, obedecendo o mesmo prazo do item 10.14.4;
- 13.13** Quando em ambiente da CONTRATANTE, apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá;
- 13.14** Quando um membro da equipe deixar de atuar em atividades do escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá informar, imediatamente, à CONTRATANTE para que esta revogue todos os acessos aos ambientes e recursos computacionais concedidos ao profissional, devendo observar os prazos de acordo contidos no ANEXO VIII e no ANEXO IX;

- 13.15** Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados;
- 13.16** Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;
- 13.17** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais, comerciais, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 13.18** A Contratada deverá disponibilizar dentro dos profissionais que atenderão o serviço, 01 (um) profissional desenvolvedor de software residente sem custos para a Administração, com conhecimento no sistema para atendimento as demandas locais, principalmente as de customização, durante o horário de expediente/atendimento da Prefeitura Municipal, período matutino e vespertino, até 08 (oito) horas diárias, 05 (cinco) dias por semana, exceto sábados, domingos e feriados. Os serviços do técnico residente compreenderão os descritos abaixo:
- 13.18.1** Efetuar pequenas correções ou ajustes no sistema, para customização a padrões da prefeitura;
- 13.18.2** Corrigir pequenas inconsistências encontradas na utilização do sistema.
- 13.19** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 13.20** Atender prontamente às orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual, podendo acarretar sanção administrativa caso não seja atendido em até 10 dias úteis após a solicitação;
- 13.21** Realizar a capacitação e treinamento da equipe técnica da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO XI - "REQUISITOS DE TREINAMENTO", podendo acarretar sanção administrativa caso não seja realizada ou executada sem atender ao fim esperado;
- 13.22** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
- 13.23** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 13.24** Comunicar à fiscalização da CONTRATANTE, por escrito, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- 13.25** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a

utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

- 13.26** Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Termo de Referência;
- 13.27** Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitadas pela fiscalização do contrato acerca da execução do objeto, de imediato, salvo as de caráter técnico, cujo prazo será de até 72 (setenta e duas) horas úteis, a contar do encaminhamento formal do pedido;
- 13.28** Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 13.29** Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;
- 13.30** Tendo a CONTRATANTE disponibilizado recursos (documentos, equipamentos ou outros) à CONTRATADA, estes deverão ser devolvidos à CONTRATANTE durante a transição contratual ou ao término do período de garantia dos produtos, no mesmo estado em que foram entregues;
- 13.31** A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 13.32** Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 13.33** Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da CONTRATANTE;
- 13.34** Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender às demandas solicitadas pela CONTRATANTE, vez que não existe o compromisso de distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato ou a garantia de consumo mínimo;
- 13.35** Em caso de interrupção na execução dos serviços, a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no cronograma será mantida, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE;
- 13.36** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que foram verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, arcando com ônus das manutenções corretivas de sistemas desenvolvidos ou mantidos pela CONTRATADA, durante o período de garantia;

- 13.37** A execução dos serviços pela CONTRATADA deverá estar de acordo com as normas de segurança/ acesso existentes na CONTRATANTE;
- 13.38** A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos durante a execução das demandas e do contrato. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas;
- 13.39** A CONTRATADA deve estar apta a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a realização da Reunião Inicial, podendo ocorrer sanções caso este prazo não seja respeitado;
- 13.40** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação, cujo representante da CONTRATANTE terá poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 13.41** Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica ou contratada, composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para quando houver a necessidade de serviço com contagem de pontos de função e para o fornecimento de solução e serviços de TIC descritos nos anexos deste documento;
- 13.42** Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 13.43** Realizar a supervisão e acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções nas suas equipes e atividades realizadas;
- 13.44** Prestar os serviços nos locais, horários e dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos no projeto básico, de forma a assegurar plena eficácia na execução, sob inteira responsabilidade da CONTRATADA;
- 13.45** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;
- 13.46** A CONTRATADA deverá fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas;
- 13.47** A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional;
- 13.48** A CONTRATADA deverá apresentar evidência de todo requisito/objeto cobrado em caso de não haver evidência explícita.
- 13.48.1** São descritas nos ANEXOS IV e VII, as evidências que deverão ser prestadas pela CONTRATADA em cada serviço executado: sustentação, manutenção ou infraestrutura. A falta de evidência poderá acarretar sanção pecuniária conforme descrito no item 25;

- 13.48.2** As evidências não são estão restritas somente aos anexos acima. A qualquer momento, durante a execução do contrato, a CONTRATANTE poderá criar documentos ou artefatos para aperfeiçoar a gestão do contrato e fiscalização;
- 13.48.3** A CONTRATADA observará, durante a realização dos trabalhos e nos produtos a serem entregues, todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas e resoluções às quais a CONTRATANTE esteja submetido.
- 13.49** A CONTRATADA, independentemente da atuação do Gestor do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;
- 13.50** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela permanente manutenção da validade da documentação: jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância à periodicidade prevista na legislação vigente;
- 13.51** A CONTRATADA deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho;
- 13.52** A CONTRATADA deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Gestor do Contrato;
- 13.53** A CONTRATADA, em eventual interrupção contratual, deverá devolver ao CONTRATANTE, os recursos materiais disponibilizados para utilização no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço;
- 13.54** A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, à jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;
- 13.55** A CONTRATADA deverá possuir capacidade de atendimento de caráter imediato no município, de modo que, durante a vigência do contrato, ela disponibilize técnicos responsáveis pela prestação do serviço, dentro dos prazos destinados ao atendimento disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;
- 13.56** Apresentar, como condição para assinatura do contrato, os documentos e certificados que comprovem o teor da declaração exigidas nesse termo de referência;
- 13.57** Em caso de necessidade de transição, a CONTRATADA deverá elaborar os artefatos e documentos necessários para a realização da transição de tal modo que não afete a continuidade dos processos e atividades de negócios do município, podendo sofrer sanções caso isso ocorra;
- 13.58** Em caso de transição de algum serviço, todo ou em parte, absorvidos por terceiros ou internamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA é obrigada a elaborar um

documento com os detalhes da transição. Esse documento deverá ser detalhado de tal forma que permita ao novo tomador do serviço ter as informações necessárias para continuar a prestar o serviço sem afetar a operação ou continuidades das atividades e processos envolvidos.

13.58.1 Deverá constar, no mínimo: status dos atendimentos em execução, com os detalhes da execução registradas no chamado.

13.59 Disponibilizar integralmente sempre que solicitado em formato digital e sem qualquer custo todos os dados de propriedade da CONTRATANTE.

13.60 Realizar cópia integral de dados, ao final do Contrato para devolução a CONTRATANTE e apagar todos estes dados dos seus Servidores se assim estiver sendo utilizado.

13.61 Manter a Plataforma atualizada com relação a versão, tecnologia e legal, com suas funcionalidades, e suas alterações a partir da contratação sem interrupções, seguindo o SLA acordado;

13.62 Se for o caso, indicar/contratar terceiros idôneos para a realização de serviços que exijam habilitação legal específica e sob sua exclusiva responsabilidade;

13.63 Apresentar a CONTRATANTE um cronograma inicial para a implantação das funcionalidades não utilizadas pela mesma, dos módulos que fazem parte dessa contratação;

13.64 Migrar a base de dados do sistema para um novo servidor, caso isso seja necessário.

14 DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;
- c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

- c.1)** eventualmente, as partes podem ajustar que a CONTRATANTE será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
- d)** os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal;
- e)** os dados obtidos em razão desse contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
- f)** encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pela CONTRATANTE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.
- 14.2** A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item 15, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CONTRATANTE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.
- 14.3** O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.
- 14.4** A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
- 14.5** A CONTRATADA deverá informar imediatamente a CONTRATANTE quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas da CONTRATANTE ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 14.6** O “Encarregado” ou “DPO” da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

14.7 Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

15.DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 15.1** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 15.2** Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 15.3** Encaminhar formalmente a demanda ao preposto, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 15.4** Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções e análises realizadas;
- 15.5** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;
- 15.6** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 15.7** Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 15.8** A CONTRATANTE terá direito de solicitar à CONTRATADA, a qualquer tempo, durante a vigência deste contrato, informações referentes à gestão, pagamento, fiscalização, execução e a qualquer outro assunto pertinente ao objeto deste contrato.
 - 15.8.1** Esta solicitação deverá ser realizada de forma oficial e formal através de documentos ou canais que comprovam a formalidade da solicitação, tais como: e-mail institucional; ofício; etc.
 - 15.8.2** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 15.9** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários para execução do objeto;
- 15.10** Verificar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional dos técnicos da empresa CONTRATADA que atuarem na prestação dos serviços;
- 15.11** Tornar disponíveis à CONTRATADA as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para viabilizar a entrega do objeto do contrato;
- 15.12** Disponibilizar local adequado para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, quando for o caso;
- 15.13** Comunicar previamente à CONTRATADA sobre as alterações na plataforma de tecnologia da informação ou processos de trabalho;

- 15.14** Solicitar a substituição de qualquer profissional da Contratada, a qualquer tempo, mediante notificação prévia, nos seguintes casos:
- 15.14.1** Descumprimento dos requisitos mínimos: caso o profissional não atenda aos requisitos técnicos, de experiência ou de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.
 - 15.14.2** Conduta inadequada: Em caso de descortesia, falta de profissionalismo, indisciplina, ou qualquer outra conduta que prejudique a imagem da CONTRATANTE ou a qualidade dos serviços prestados.
 - 15.14.3** Deverá ser observado o prazo determinado para a substituição do profissional descrito no ANEXO VIII, evitando assim qualquer sanção administrativa a ser aplicada à CONTRATADA.
- 15.15** Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela CONTRATADA, do uso de ferramentas e tecnologias diferentes das padronizadas pelo órgão, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados;
- 15.16** Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento realizado em desacordo com o Termo de Referência ou da Documentação de Requisitos;
- 15.16.1** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da solução de Tecnologia da Informação, especialmente sobre defeitos, imperfeições, falhas ou não conformidades verificadas no objeto fornecido;
- 15.17** Homologar e verificar, no prazo fixado, a conformidade do serviço recebido provisoriamente com as especificações constantes do Edital e seus anexos, da proposta, dos Critérios de Aceitação e da Documentação de Requisitos, para fins de aceitação e Recebimento Definitivo;
- 15.18** Atestar as notas fiscais/faturas relativas à entrega do objeto e o seu aceite nos prazos determinados neste documento;
- 15.19** Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 15.20** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;
- 15.21** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos no Edital e seus anexos;
- 15.22** Proceder às advertências, glosas, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 15.23** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 15.24** Realizar diligências na CONTRATADA, quando necessário, para verificar o atendimento dos requisitos da contratação, bem como o cumprimento das normas pertinentes;

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

15.25.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao preposto ou Responsável Técnico indicado pela CONTRATADA, exceto na realização de atividades previstas para o atendimento direto;

15.25.2 Direcionar ou indicar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.

15.26 Caso seja de interesse da CONTRATANTE e demonstrada a vantajosidade da administração em prorrogar o contrato, a mesma deverá notificar a CONTRATADA, no mínimo 30 dias antes do aniversário do contrato a manifestação de interesse em prorrogar o contrato.

16. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

16.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

16.1.1 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e fiscais do Contrato, será realizada a reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato, os Fiscais do Contrato e o representante legal da CONTRATADA. A reunião será realizada na Sede da CONTRATANTE após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

16.1.2 A reunião ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada por igual período a critério da CONTRATANTE;

16.1.3 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

16.1.3.1 Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA. A carta de apresentação do preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, bem como a carta de apresentação e documentação comprobatória da qualificação técnica e experiência profissional, do profissional que trabalhará in loco, conforme descrita neste Termo de Referência e seus anexos;

16.1.3.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, da Declaração de Manutenção de Sigilo assinado pelo representante legal da CONTRATADA, conforme modelos descritos no ANEXO III;

16.1.3.3 Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação; Esclarecimentos relativos a questões operacionais, de atendimentos, de projetos, administrativas e de gestão do contrato;

- 16.1.3.4** Termo de compromisso de atender no período definido no ANEXO XXXII – REQUISITOS PARA ADEQUAÇÃO, os ajustes já identificados pela CONTRATANTE, que necessitam ser realizados, e suas prioridades.

16.2 Local e horário da prestação dos serviços

- 16.2.1** Os serviços, geralmente, poderão ser realizados de forma remota, exceto o profissional de execução presencial solicitado, nos horários definidos pela CONTRATANTE, devendo respeitar, exclusivamente, os prazos de entrega acordados;
- 16.2.2** Alguns serviços do ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS podem ser solicitados para execução presencial, como por exemplo: capacitação técnica, visita/reunião técnica e operação assistida;
- 16.2.3** Algumas atividades do ANEXO VII – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS (projetos/desenvolvimento de software em PF) podem ser solicitados com execução presencial, como por exemplo: o levantamento de requisitos ou mesmo reuniões de alinhamento;
- 16.2.4** Importante ressaltar que o preposto deve estar disponível para reuniões presenciais sempre que solicitado;
- 16.2.5** A CONTRATANTE não possui qualquer responsabilidade a respeito dos horários em que os serviços serão executados, devendo, apenas, controlar a entrega dentro dos prazos acordados;
- 16.2.6** Excepcionalmente, mediante acordo das partes, a CONTRATADA poderá usufruir das dependências da CONTRATANTE para a execução dos serviços.

16.3 Materiais a serem disponibilizados

- 16.3.1** Serão disponibilizados pela CONTRATANTE os modelos de documentos que a CONTRATADA deverá utilizar de forma obrigatória, conforme descritos nos anexos deste documento;
- 16.3.2** Qualquer documento, formulário, material, artefato etc. disponibilizado pela CONTRATANTE e constantes nos anexos deste documento poderão ser modificados ou alterados ao longo da contratação, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão e controle dos serviços realizados, contrato ou fiscalização. Qualquer alteração, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar;
- 16.3.3** O mesmo para inclusão de novos artefatos e/ou documentos. A CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA que terá 30 dias corridos para se adequar;
- 16.3.4** Qualquer alteração proposta pela CONTRATADA em algum modelo, só será realizado mediante aprovação do gestor de contrato da CONTRATANTE ou substituto designado pelo gestor de contrato;
- 16.3.5** Qualquer alteração executada pela CONTRATADA em artefatos, documentos etc. sem a aprovação da CONTRATANTE implicará em sanção e multa;
- 16.3.6** Será disponibilizada pela CONTRATADA um manual explicando o uso da ferramenta de abertura de chamados.

16.4 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 16.4.1** Todas as informações necessárias para o correto dimensionamento das propostas estão dispostas nos anexos deste termo de referência;
- 16.4.2** A execução dos serviços de projetos de desenvolvimento de software, deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, vide ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO;
- 16.4.3** O modelo de Ordem de Serviço poderá, a critério da Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ, ser alterado a qualquer momento para atender às necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução;
- 16.4.4** Em caso de alteração da Ordem de Serviço, ela passará a valer no mês subsequente a alteração;
- 16.4.5** A Ordem de Serviço poderá ser replanejada a qualquer momento a critério da CONTRATANTE, o que será registrado no Histórico de Ocorrências da OS;
- 16.4.6** Os serviços de desenvolvimento serão autorizados pela CONTRATANTE limitados ao volume máximo dimensionado contratualmente. Caso a quantidade executada exceda a quantidade da OS, a CONTRATADA poderá suspender a execução;
- 16.4.7** A CONTRATANTE deverá levar em consideração que poderá haver variação na quantidade de serviços, e por isso deve flexibilizar e organizar as OSs para que não haja suspensão dos serviços, e a CONTRATADA não deve simplesmente dividir a quantidade por 12 (meses), mas sim, distribuir as quantidades de acordo com a demanda, e inclusive abrir OSs complementares quando necessário;
- 16.4.8** Para os serviços de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas do e-cidade, de aplicações secundárias ou de sistemas que integram o e-cidade, projeto de conversão e migração de dados do e-cidade, implantação do e-cidade, remunerados em PONTO DE FUNÇÃO (PF) e solicitados sob demanda deverão ser observados os itens descritos no ANEXO VII – PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS deste termo de referência;
- 16.4.9** Para os serviços de sustentação que compreendem o catálogo de serviços descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, informados nos chamados cadastrados, solicitados sob demanda e remunerados em valor fixo mensal, deverão ser observados os itens descritos no ANEXO IV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS deste termo de referência;
- 16.4.10** Quantificação do Volume de Serviços:
 - 16.4.10.1** Os serviços de desenvolvimento serão demandados por Ordens de Serviço (ANEXO II) até o limite definido no contrato;
 - 16.4.10.2** Para o serviço de projetos de desenvolvimento de software não há garantia de consumo mínimo mensal ou anual por parte da CONTRATANTE, podendo esta solicitar a qualquer tempo e em qualquer tecnologia, qualquer

quantidade de serviços dentro do escopo, quantidade e do prazo contratual, desde que dentro da quantidade máxima contratada;

16.4.10.3 O volume deverá obedecer aos critérios mínimos exigidos definidos no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

16.5 Documentação Exigida na Prestação do Serviço:

16.5.1 A cada Ordem de Serviço finalizada, a CONTRATADA deverá entregar os seguintes artefatos, conforme o tipo de serviço:

SERVIÇO	ARTEFATO
Sustentação conforme de definição do catálogo de serviços.	Artefatos compreendidos no ANEXO IV
Projeto de desenvolvimento de software em PF	ANEXOS: V, XII, XXVIII, XIX, XVI, XVIII, XXI, XXIII

16.6 Prazos envolvidos na Prestação dos Serviços:

16.6.1 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

16.6.2 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos (ou horas corridas, quando definido em horas);

16.6.3 Todos os eventos de trabalho que envolvam participação de integrantes da CONTRATANTE serão realizados de segunda-feira a sexta-feira (dias úteis) das 08:00 às 18:00, exceto feriados, que é o horário de expediente da CONTRATANTE ou acordados entre as partes;

16.6.4 **Excepcionalmente** poderão ser realizados eventos de trabalho em horários e datas específicas, como finais de semana ou feriados, porém serão executados de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

16.6.5 O prazo de início da execução das Ordens de Serviço de projeto será contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data da entrega da Ordem de Serviço ao Preposto da CONTRATADA por qualquer meio formal de comunicação, salvo quando definida outra data pela CONTRATANTE na Ordem de Serviço;

16.6.6 Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados imediatamente pela CONTRATADA, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis, podendo implicar em sanção e multa caso não seja atendido este prazo.

16.7 Dos Prazos de Execução

Descrição	Início da Execução	Final da Execução

sustentação do e-cidade	No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço/Empenho	Final do contrato
projeto de desenvolvimento de software	No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço/Empenho	conforme estimativa/cronograma do projeto

16.8 Dos Períodos de Adaptação

Descrição	Início da Execução	Final da Execução
Período de Implantação sistêmica	No 1º dia após a reunião de alinhamento	Em até 20 dias após reunião de alinhamento
Período de Transição Operacional - PTO	No 1º dia após a reunião de alinhamento	Em até 30 dias após reunião de alinhamento
Período de Adaptação	No 1º dia após PTO	30 dias após o Período de Transição Operacional

16.9 Transição Contratual

Descrição	Início da Execução	Final da Execução
Transição do Contrato	Conforme planejamento da nova Contratada	Em até 3 meses que antecedem o encerramento do contrato

16.10 Do regime de atendimento/disponibilidade dos serviços

Descrição dos Serviços	Regime de atendimento e/ou disponibilidade da operação
sustentação do e-cidade	horário de expediente da CONTRATANTE

16.11 Especificação da garantia do serviço

16.11.1 O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido no ANEXO VI - "DA GARANTIA" deste termo de referência.

16.12 Formas de transferência de conhecimento

16.12.1 A transferência de conhecimento será realizada de acordo com os serviços a serem realizados. Nos anexos, encontram-se os artefatos que deverão ser utilizados pela CONTRATADA para a realização da transferência de conhecimento;

16.12.2 A transferência de conhecimento deverá obedecer ao que está estabelecido no item ANEXO XI - "REQUISITOS DE TREINAMENTO";

16.12.3 A transferência de conhecimento deverá ser realizada conforme itens 17.7 Fase 3, 18.6, 18.7 e 18.10, se sujeitando as sanções previstas no item 25 ID-15;

16.12.4 Poderão ocorrer sanção e multa caso não ocorra a transferência de conhecimento;

16.13 Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 16.13.1** A gestão de transição deverá ser conduzida pela CONTRATANTE que deverá acompanhar o processo no que tange os serviços que estão em execução, englobando os chamados de sustentação;
- 16.13.2** Para os projetos de desenvolvimento de software em fase de execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o cronograma atualizado de atividades e todos os artefatos produzidos até o momento da finalização;
- 16.13.3** Deverá realizar uma reunião de status report dos projetos com a equipe técnica da CONTRATANTE onde serão apresentados os cronogramas e artefatos.
- 16.13.4** Para os chamados em execução dos serviços de SUSTENTAÇÃO que constam no catálogo de serviços do ANEXO IV, a CONTRATADA deverá atualizar cada demanda e elaborar um relatório de atendimento e realizar uma reunião de status com a CONTRATANTE onde serão apresentadas as situações de cada chamado;

16.14 Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- 16.14.1** Cada OS que envolva desenvolvimento de software conterá o volume de serviços demandados, conforme modelo descrito no ANEXO II

16.15 Mecanismos formais de comunicação

- 16.15.1** O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da CONTRATANTE, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração dela, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto;
- 16.15.2** A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações futuras. Essas reuniões deverão ser realizadas em intervalos de 15 dias ou conforme periodicidade a ser definida pelo Gestor do Contrato. A pauta de cada reunião ordinária será definida pela equipe de fiscalização e comunicada pelo Gestor com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas à CONTRATADA;
- 16.15.3** Toda a execução dos serviços deverá ser administrada por colaborador(a) da CONTRATADA denominado PREPOSTO. Serão utilizados pela CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:
 - 16.15.3.1** Reunião Inicial: Após a assinatura do CONTRATO, o CONTRATANTE convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas;
 - 16.15.3.2** Reuniões extraordinárias: a contratação prevê a realização de reuniões extraordinárias entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscais Técnico e Administrativo ou pelo Gestor do Contrato com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas úteis. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer

tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, necessite de solução imediata;

- 16.15.3.3** Ordem de Serviço: documento utilizado para solicitar à CONTRATADA a prestação de serviços relativos ao objeto do contrato. A Ordem de Serviço para desenvolvimento de software deverá ser assinada pelo Gestor do Contrato, com o de acordo e ciência do Preposto do Contrato e do fiscal técnico;
- 16.15.3.4** Ofícios: documento formal utilizado para troca/registro/oficialização de comunicados, informações, determinações, orientações e afins relacionadas a execução contratual entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 16.15.3.5** Telefone/e-mail: para questões corriqueiras/rotineiras relacionadas a prestação dos serviços, meios de comunicação como telefone e e-mail poderão também ser utilizados;
- 16.15.3.6** Chamados: toda demanda deve obrigatoriamente ter um chamado aberto, com o detalhamento na necessidade, com o preenchimento das informações necessárias para que a CONTRATADA entenda a necessidade e execute as respectivas ações. Caso haja alguma comunicação por e-mail ou whatsapp, a CONTRATADA deve garantir que exista integração com o respectivo chamado, anexando o conteúdo do e-mail ou mensagem no chamado, permitindo desta forma manter o histórico;
- 16.15.4** As reuniões definidas acima não excluem a existência de outras próprias à prestação dos serviços e têm por finalidade permitir a monitoração técnica da contratação, focando em sua eficácia e eficiência. A eficácia é a medida do cumprimento dos objetivos da contratação, enquanto a eficiência é a medida da minimização de tempo e dos custos da execução contratual ou nos custos decorrentes dela.
- 16.15.5** As reuniões acima descritas serão realizadas obrigatoriamente no ambiente físico do CONTRATANTE ou através de reuniões virtuais definidas a cargo do CONTRATANTE, e delas participarão os Fiscais Técnico do contrato, o Gestor do contrato, o Preposto do Contrato, e quaisquer outros convidados que o CONTRATANTE e a CONTRATADA julgarem importantes para tratar devidamente as questões previstas em pauta.
- 16.15.6** Ao término das reuniões, a CONTRATADA elaborará ata específica e sucinta com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do CONTRATO.
- 16.15.7** A CONTRATANTE poderá gravar as reuniões sem a necessidade de aprovação pela CONTRATADA. Porém, a CONTRATANTE deverá comunicar que a reunião será gravada para todos os participantes da reunião.
- 16.15.8** A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

16.15.9 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

16.15.9.1 Ordem de Serviço;

16.15.9.2 Ata de reunião;

16.15.9.3 Ofícios;

16.15.9.4 Sistema de controle de chamados/atendimento;

16.15.9.5 E-mail institucional;

16.15.9.6 Reuniões gravadas;

16.15.9.7 Qualquer documento que consta nos anexos deste termo de referência;

16.15.9.8 Qualquer documento oficial utilizado pela CONTRATANTE;

16.16 Formas de Pagamento

16.16.1 Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato;

16.17 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

16.17.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos;

16.17.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, encontram-se no ANEXOS III;

16.18 Modelo de Gestão do Contrato

16.18.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 13.303, de 2016, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

16.18.2 As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

16.18.3 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

16.18.4 A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que poderá utilizar-se da contratação de terceiros para assisti-la e subsidiá-la de informações pertinentes a essa atribuição, em consonância com as disposições do art. 85 da Lei nº 13.303/2016;

- 16.18.5** Gestor do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 16.18.6** A equipe de fiscalização e suas principais responsabilidades serão descritas conforme tópico próprio neste documento;
- 16.18.7** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa CONTRATADA pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ato ilícito na execução do contrato. Além disso, a ocorrência de irregularidades não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE;
- 16.18.8** Todos os artefatos previstos na Ordem de Serviço devem ser entregues conforme as versões estabelecidas neste termo de referência ou acordado entre as partes no ambiente da CONTRATANTE e aderentes aos padrões e modelos de documentos definidos pelo Órgão;
- 16.18.9** Para os produtos de documentação, estes devem ser entregues em seu formato editável e seguindo as orientações das ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE;
- 16.18.10** Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de qualidade de entrega e prazo, conforme descrito nos ANEXOS deste documento;
- 16.18.11** Os produtos decorrentes dos serviços deverão ser entregues e armazenados em repositório de dados da CONTRATANTE;
- 16.18.12** Caso sejam verificados problemas na entrega da CONTRATADA, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sendo o prazo de execução da OS retomada;
- 16.18.13** Havendo justificativa pela não execução de parte da OS ou falta de documentação ou não atendimento dos critérios de recebimento ou de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor do Contrato que decidirá quanto à aceitação;
- 16.18.14** Caso alguma entrega seja aceita com restrições, essa gera a obrigação da CONTRATADA sanar as não conformidades, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
- 16.18.15** O Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório – TRP (ANEXO XIII) relativo aos serviços, em até 5 (cinco) dias do Recebimento do Termo de Recebimento Definitivo (ANEXO XIV), desde que haja a entrega dos produtos e documentação aplicável referente aos serviços realizados, assim como atendidos os critérios de aceitação e recebimento definidos no Termo de Referência;
- 16.18.16** O Fiscal Técnico do Contrato promoverá a avaliação da qualidade dos serviços realizados, de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência;
- 16.18.17** Para a realização desta avaliação, a CONTRATANTE poderá solicitar evidências da execução, memória de cálculo executada, documentos

descritos no anexo deste termo de referência ou qualquer outro artefato, com a presença de um especialista da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE;

- 16.18.18** Deverá ser observado o prazo de resposta da CONTRATADA sobre as evidências podendo acarretar sanções e multa caso o prazo não seja atendido;
- 16.18.19** Após as correções e ajustes, a CONTRATADA disponibilizará o objeto da OS para nova avaliação de qualidade;
- 16.18.20** Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os critérios de aceitação, o Fiscal Técnico do Contrato realizará o atendimento aos níveis de serviço, visando, se for o caso, aplicação de glosas e sanções específicas à OS;
- 16.18.21** Após a verificação dos níveis de serviço e validação dos produtos entregues, o Fiscal Técnico e Administrativo do Contrato confeccionará e assinará o Parecer Circunstanciado em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório, após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato que ensejem correções por parte da CONTRATADA;
 - 16.18.21.1** Caso o prazo não seja respeitado para liberação da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA poderá emitir pelo valor da documentação enviada, e posteriormente, caso haja diferença, o valor será descontado nos próximos meses;
- 16.18.22** Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, para fins de pagamento, mas ficando a CONTRATADA ainda com as obrigações de correções caso alguma falha seja detectada na entrega do serviço;
- 16.18.23** O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;
- 16.18.24** O gestor do contrato verificará a aderência aos termos contratuais;
- 16.18.25** Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo do Contrato deve indicar os termos que não estão aderentes ao Contrato e o Fiscal do Contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais;
- 16.18.26** De posse do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, o gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a emitir as Notas Fiscais, por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência;
- 16.18.27** Após emissão da Nota Fiscal, o Gestor do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

16.18.28 Caso sejam identificadas irregularidades pelo Fiscal Administrativo, as mesmas devem ser relatadas ao Gestor do Contrato, para que este encaminhe as respectivas sanções à Área Administrativa;

16.18.28.1 Os modelos do TRP (Termo de Recebimento Provisório) e TRD (Termo de Recebimento Definitivo) encontram-se nos *ANEXOS XIII e XIV*, respectivamente;

16.19 Cronograma

16.19.1 Considerando o teor estabelecido neste TR e seus anexos, o cronograma irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, tomando como base a homologação do pregão eletrônico, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis:

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	10 (dez) dias úteis	CONTRATANTE /CONTRATADA	N
B	Designação da equipe de fiscalização	3 (três) dias úteis após assinatura do contrato	CONTRATANTE	N
C	Reunião Inicial	Até 1 (hum) dia útil após início da ordem de serviço/fornecimento	Gestor do Contrato – CONTRATANTE	N
D	Definição do repositório ou na ferramenta de gestão de serviços a ser utilizada pela CONTRATADA para os artefatos	Até 3 (três) dias úteis após início da ordem de serviço/fornecimento	CONTRATANTE / CONTRATADA	N
E	Emissão da ordem de serviço	1 (hum) dia útil após designação de gestores e fiscais, depois todo dia 03 (três) de cada mês	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Mensal
F	Inicialização da execução do contrato	Até 10 (dez) dias úteis após início da ordem de serviço	CONTRATADA	N
G	Capacitação geral de implantação	Até 90 (noventa) dias após início da ordem de serviço/fornecimento	CONTRATADA	N
H	Fim do período de adaptação operacional	91º (nonagésimo primeiro) dia após início da execução do contrato	CONTRATADA	N
I	Revisão e ajustes da solução já implementada e em produção	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato	CONTRATADA	N
J	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato	CONTRATADA	N

K	Apresentação da documentação dos serviços executados no mês para fiscalização gerar o Termo de Recebimento Provisório – TRP	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal
L	Geração/Emissão do Termo de Recebimento Provisório – TRP	Até 10 (dez) dias corridos após a entrega da documentação pela CONTRATADA	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Mensal
M	Geração/Emissão do TRD (Termo de Recebimento Definitivo)	Até 15 (quinze) dias corridos após a geração do TRP) Termo de Recebimento Provisório)	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Mensal
N	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo.	Até 3 (três) dias úteis após a emissão do TRD (Termo de Recebimento Definitivo)	CONTRATADA	Mensal
O	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 (três) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal	CONTRATANTE	Mensal

16.20 Preposto e Equipe Técnica

16.20.1 A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado;

16.20.2 A CONTRATANTE poderá convocar, quando entender necessário, a presença do preposto nas dependências da CONTRATANTE ou em local a ser designado, sempre quando for solicitado;

16.20.2.1 A convocação deverá ocorrer com uma antecedência de “no mínimo 3 (três) dias úteis”;

16.20.2.2 A ausência do preposto após convocação, sem uma justificativa plausível, poderá acarretar sanção administrativa, conforme descrito no item 25.

16.20.3 A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade;

16.20.3.1 Principais atribuições:

Equipe CONTRATADA		
Id	Responsável	Atribuições

1	Preposto	▪ Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE; ▪ Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao gestor do contrato, sempre que solicitado; ▪ Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das Ordens de Serviço; ▪ Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços; ▪ Elaborar e entregar ao gestor do contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço; ▪ Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados; ▪ Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual; ▪ Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos; ▪ Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado; ▪ Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos; ▪ Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço; ▪ Participar de reuniões, quando convocado pelo gestor do contrato, para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.
2	Equipe Técnica	▪ Executar as atividades de sustentação, customização e manutenção do sistema como descrito neste Termo de Referência ▪ Execução da análise dos requisitos e artefatos do projeto, para desenvolvimento de software, de modo a elaborar a quantidade de ponto de função correta de acordo com os requisitos informados; ▪ Atendimento as demandas de acordo com cada profissional conforme previsto e especificado neste documento; ▪ Elaborar o relatório final da demanda fornecida com as informações necessárias para que a CONTRATANTE possa aprovar o valor do projeto que será executado pelos

		fornecedores de soluções de software. Fornecer as informações necessárias para que seja elaborado o relatório mensal de atendimento que CONTRATADA irá apresentar no final do mês para faturamento.

16.21 Reunião inicial

16.21.1 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

16.21.2 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE;

16.21.3 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

16.21.3.1 Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

16.21.3.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso e dos termos de ciência;

16.21.3.3 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

16.21.3.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

16.21.3.5 Apresentação das declarações/certificados/currículos/etc. do(s) profissional(is) de sustentação que ficará(ão) in loco, comprovando que as qualificações solicitadas neste termo de referência;

16.21.3.6 Ao final da reunião, será lavrada uma ata que será assinado por todos os presentes e apensada ao processo.

16.22 Fiscalização

16.22.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

16.22.1.1 Fiscalização Técnica

16.22.1.1.1 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

- 16.22.1.1.2** O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 16.22.1.1.3** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 16.22.1.1.4** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 16.22.1.1.5** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
 - 16.22.1.1.5.1** O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à nova contratação, renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

16.22.1.2 Fiscalização Administrativa

- 16.22.1.2.1** O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 16.22.1.2.2** Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

16.22.2 Gestor do Contrato

- 16.22.2.1** O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- 16.22.2.2** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo gestor do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

16.22.2.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

16.22.2.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo gestor do contrato quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

16.22.2.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

16.22.2.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

16.22.2.7 Quadro resumo com as principais atribuições da fiscalização:

Equipe de fiscalização		
Id	Responsável	Atribuições Principais
1	Gestor do contrato	• Encaminhamento formal de demandas à CONTRATADA; • Manutenção do histórico de gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica; • Encaminhamento das demandas de correção e dentro da garantia para a CONTRATADA; • Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a área administrativa; • Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA; e • Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual • Elaboração do TRD (Termo de Recebimento Definitivo) – Anexo XIV
		• Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório – TRP quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço – Anexo XIII • Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de

2	Fiscal técnico	aceitação definidos em contrato; • Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato; • Confeção e assinatura do Parecer Circunstanciado e demais documentos da fiscalização com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais; • Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; • Verificação de manutenção das condições definidas nos modelos de execução e de gestão do contrato; • Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
3	Fiscal Administrativo	• Verificação de aderência aos termos contratuais; • Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento; • Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

17. DA TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

- 17.1** A CONTRATANTE deve estabelecer procedimento relacionado à transição e encerramento contratual, incluindo, no mínimo, a obrigação do integrador em efetuar a devolução dos dados, informações e sistemas à CONTRATANTE, a eliminação de dados, a retenção de dados conforme legislação e a garantia ao direito ao esquecimento para os dados pessoais.
- 17.2** Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso);
- 17.3** Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (três) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação;
- 17.4** No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição;

- 17.5** Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes;
- 17.6** A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os empregados da CONTRATANTE, e/ou outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CONTRATANTE;
- 17.7** Toda base de conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato;
- 17.8** Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato;
- 17.9** Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 17.10** Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE ou por ela designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição;
- 17.11** O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis;
- 17.12** Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente;
- 17.13** Ao final do contrato a CONTRATADA deverá fornecer todos os dados registrados no sistema de chamados para a CONTRATANTE, em um formato que seja possível uma migração de dados para outro sistema. Entenda-se que o backup dos dados deve ser acessível e principalmente compreensível, ou seja, que haja uma documentação que permita entender o conteúdo dos dados fornecidos.

18. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 18.1** O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA;
- 18.2** A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo

de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade, conforme ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

- 18.3** Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 18.3.1** Não produzir os resultados acordados;
 - 18.3.2** Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 18.3.3** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 18.4** A utilização do IMR (Instrumento de Medição de Resultado) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- 18.5** O valor previsto para pagamento de uma OS para desenvolvimento de software poderá sofrer desconto, dependendo do valor atingido para cada NMSE, conforme definido neste tópico;
- 18.6** A CONTRATADA deverá atender aos níveis mínimos de serviço definidos. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
- 18.6.1** Períodos de interrupção previamente acordados;
 - 18.6.2** Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
 - 18.6.3** Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede da CONTRATANTE, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);
 - 18.6.4** Falhas da infraestrutura da CONTRATANTE (exemplo: link de comunicação, equipamentos servidores, elementos de rede, servidores e *storages*);
 - 18.6.5** Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação da CONTRATANTE que impeçam a plena execução dos serviços;
 - 18.6.6** Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- 18.7** A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelo gestor do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior, e constarão em Relatório Mensal de Fiscalização;
- 18.8** A CONTRATADA deverá executar os serviços e entregar os produtos cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado, conforme ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- 18.9** A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente, além de multas e penalidades;

- 18.10** A glosa ou a multa efetuada em uma ordem de serviço devido a um indicador não excluem a incidência de glosa na mesma ordem de serviço devido a outro indicador;
- 18.11** Toda e qualquer suspensão da execução pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade;
- 18.12** Consideram-se OSs encerradas aquelas que tiveram seus Termos de Encerramento e Termo de Recebimento Definitivo – TRD emitidos;
- 18.13** Para os cálculos dos NMSE, os valores decimais serão apresentados com 2 (duas) casas decimais sem arredondamento, podendo este mecanismo, a critério da CONTRATANTE, ser modificado;
- 18.14** No ANEXO VIII encontra-se a ficha completa de cada indicador da tabela abaixo, incluindo exemplos;
- 18.15** Indicadores propostos:

Seq	Indicador	Descrição
1	ICR	Indicador de Chamados Reabertos
2	IABC	Indicador de Atualização da Base de Conhecimento
3	ICA	Indicador de Conformidade dos Artefatos
4	IAP	Indicador de Atendimentos aos Prazos
5	IAE	Indicador de Aceitação de Entrega
6	TIS	Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenções
7	SAD	Sanções Administrativas

18.16 Recebimento dos Serviços

- 18.16.1** Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento do termo de encerramento da ordem de serviço, pelos fiscais técnico e administrativo do contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo;
- 18.16.2** O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico;
- 18.16.3** O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo;
- 18.16.4** O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo;
- 18.16.5** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos

serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

- 18.16.6** Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 18.16.7** A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório;
- 18.16.8** A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- 18.16.9** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega, das evidências das execuções, dos manuais/documentações e instruções exigíveis;
- 18.16.10** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades;
- 18.16.11** Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;
- 18.16.12** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 18.16.12.1** Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial do contrato, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- 18.16.12.2** Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 18.16.12.3** Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.16.12.4 Comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;

18.16.13 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à CONTRATADA para emissão de nota fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;

18.16.14 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança;

18.16.14.1 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato;

18.17 Procedimentos de Testes e Inspeção

18.17.1 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, pelo menos (não se limitando a estes):

18.17.1.1 A verificação da aplicação da **governança, metodologia**, métodos e ritos descritos nos anexos deste documento na execução dos serviços;

18.17.1.2 A verificação dos **artefatos e documentos obrigatórios** (descritos nos anexos) a serem produzidos/utilizados durante a prestação dos serviços;

18.17.1.3 As evidências que comprovam a execução do serviço;

18.17.1.4 A verificação dos motivos de aplicação de medida de contorno;

18.17.2 A verificação de GMUDs EMERGENCIAIS visando identificar o motivo da sua aplicação;

18.17.2.1 GMUD EMERGENCIAL: No contexto do ITIL (Information Technology Infrastructure Library): a GMUD é um processo que visa garantir que as alterações nos serviços de TI sejam planejadas, autorizadas e implementadas de forma controlada, minimizando os riscos e impactos sobre o negócio. Uma GMUD emergencial é uma exceção a esse processo padrão, já que é realizada a partir de uma necessidade imediata e urgente de implementar uma alteração na infraestrutura de TI. Isso geralmente acontece quando uma situação crítica surge e precisa ser resolvida rapidamente para minimizar ou evitar interrupções significativas nos serviços de TI.

18.17.2.2 Sendo assim, é importante avaliar o motivo e o que ocasionou a necessidade da GMUD emergencial: atender ao negócio, problema de software ou erro de implementação pela CONTRATADA.

18.17.3 Os demais procedimentos de inspeções e testes para avaliar o serviço da CONTRATADA;

19. DAS CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1 Todos os serviços implantados no início e durante a execução do contrato serão aceitos, em princípio, sob condição, sujeitando-se à inspeção de controle de qualidade. Caso seja detectado algum problema no fornecimento ou no serviço prestado, será levado formalmente ao conhecimento da empresa CONTRATADA.

19.1.1 A empresa CONTRATADA deverá sanar a irregularidade dentro do prazo que for estabelecido ou apresentar recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da notificação.

20. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

20.1 A execução da entrega será acompanhada e fiscalizada por 02 (dois) representantes do CONTRATANTE especialmente designados pelo Diretor Presidente da EPD/VR.

20.2 Ao CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os itens fornecidos em desacordo com o estabelecido.

20.3 A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução dos itens deste Edital.

20.4 A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que esta necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

21. DO PAGAMENTO

21.1 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

21.2 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

21.3 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;

21.4 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente;

21.5 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

21.6 A Nota Fiscal dos serviços prestados, bem como as planilhas de medição e relatórios deverão ser remetidos com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Atesto.

- 21.7** Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade, junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA e da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira;
- 21.8** O não envio das certidões juntamente com as notas fiscais, ou ainda que as mesmas não estejam disponíveis para emissão, não desobriga a CONTRATANTE de efetuar o pagamento das Notas Fiscais que constem serviços devidamente prestados e atestados pelo gestor do contrato. Porém, o desatendimento pela CONTRATADA ao descrito pode motivar a rescisão contratual, a execução da garantia para ressarcimento dos valores e indenizações devidas à Administração e a aplicação das penalidades previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/16.
- 21.9** Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.
- 21.10** O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante “atesto” das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente prestados.
- 21.11** A CONTRATANTE não se responsabilizará pelo pagamento de quaisquer serviços realizados sem a solicitação ou autorização do fiscal do contrato.
- 21.12** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por culpa do CONTRATANTE, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100) \cdot 365$$

$$EM = I \times N \times VP,$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

22. DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

- 22.1** No interesse da CONTRATANTE, o valor total inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de vinte e cinco por cento (25%), com fundamento no art. 81, §§ 1º e 2º, da Lei nº. 13.303, de 2016.
- 22.1.1** A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias.
- 22.1.2** Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta cláusula, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

23. DAS CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO DO CONTRATO

- 23.1** A renovação do termo contratual respectivo deverá ser sempre precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para a CONTRATANTE, e a comprovação através de relatório que ateste a qualidade do serviço prestado e formalizada mediante a celebração de termo aditivo ao contrato.

24. DO FATURAMENTO/PAGAMENTO

- 24.1** Para o faturamento dos serviços, serão sempre considerados as ordens de serviços emitidas, considerando do valor mensal, de acordo com o serviço prestado. Conforme definido neste termo de referência.
- 24.2** As planilhas de medição, relatórios e as notas fiscais/faturas deverão ser enviadas até o 5º (quinto) dia útil de cada mês para serem atestadas e, em até 15 dias úteis subsequentes ao do seu recebimento, providenciado o seu pagamento.
- 24.3** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo os serviços prestados a CONTRATANTE sem ônus adicional.
- 24.4** Ocorrendo atraso no pagamento, em relação ao prazo previsto no subitem 24.2, desde que este não decorra de ato ou fato atribuível à contratada, aplicar-se-á o índice do ICTI pro rata diem, a título de compensação financeira que será o produto resultante do mesmo índice do dia anterior ao pagamento, multiplicado pelo número de dias de atraso do mês correspondente, repetindo-se a operação a cada mês de atraso.
- 24.5** Por eventuais atrasos injustificados no pagamento devido à contratada, esta fará jus a juros moratórios de 0,01667% ao dia, alcançando-se 6% ao ano.” (Pregão Eletrônico (SRP) Nº 14/2017).

25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 25.1** Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Pontuação	Penalidade/Sanção
1	Não apresentar na integralidade os documentos e termos exigidos na reunião inicial	05 pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os documentos forem apresentados em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal nos demais casos
2	Deixar de substituir profissional considerado inadequado pelo contrato em até 25 dias úteis após a solicitação formal.	10 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e a substituição ocorrer em até 10 dias corridos após a notificação. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor

			mensal dos serviços nos demais casos enquanto não ocorrer a substituição.
3	Atrasar o cumprimento de ordem de serviço ou não realizar o cumprimento integral da ordem de serviço em até 10 (dez) dias corridos	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 10 dias corridos. Multa moratória de 0,5% por dia do valor mensal até o limite de 5% dos serviços respectivos nos demais casos, além das multas normais do SLA. Multa compensatória de 10% do valor mensal dos serviços respectivos, além de multa moratória de 1% ao dia, a partir do 11º dia de atraso, limitado a 20% do valor mensal dos serviços respectivos. Em caso de permanecer a omissão por mais de 60 dias, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
4	Deixar de apresentar o currículo de determinado técnico de acordo com o prazo estipulado no termo de referência	03 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a apresentação ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 3% do valor mensal nos demais casos
5	Não apresentar o plano de ação para as execuções de medida de contorno, conforme estipulado no indicador TIS ou apresentar depois do prazo estabelecido.	10 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
6	Utilizar qualquer documento ou artefato sem aprovação da CONTRATANTE, substituindo documentos informados nos anexos ou no contrato	03 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 5% do valor mensal dos serviços, nos demais casos enquanto estiver utilizando documento sem aprovação da CONTRATANTE. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do

			contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
7	Não responder os pedidos de esclarecimento no prazo disposto no termo de referência	05 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração e os pedidos forem respondidos em até 15 dias corridos. Multa compensatória de 0,5% a 2,5% do valor mensal nos demais casos.
8	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia.	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos enquanto não devolverem o que foi retirado. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
9	Suspender ou interromper, sem justificativa e comunicação prévia, os serviços a serem prestados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e os serviços forem restabelecidos em até 300 minutos. Multa compensatória, entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos
10	Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.	10 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos enquanto estiverem usando as dependências para outros fins. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
11	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	10 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 2,5% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29

12	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	05 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor do contrato nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
13	Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que não causem a inexecução total do contrato ou grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	03 Pontos	Advertência
14	Não realizar os serviços de garantia das aplicações/projetos/funcionalidades/etc., conforme estipulado no item GARANTIA (ANEXO VI)	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o serviço de garantia em até 7 dias corridos. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
15	Não realizar os atos de transferência de conhecimento previstos no termo de referência	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o treinamento ocorrer em até 07 dias corridos. Multa compensatória de 0,5% a 5% do valor mensal dos serviços. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 29

16	Aplicar medida de contorno para resolver incidente no sistema ou ambiente sem autorização da contratante	10 Pontos	Advertência, nos casos que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória entre 0,5% a 3,0% do valor mensal dos serviços nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
17	Ausentar-se injustificadamente da reunião inicial ou de reuniões convocadas pelo CONTRATANTE	03 Pontos	Advertência
18	Realizar, sem prévia autorização ou fora dos casos delimitados no termo de referência, qualquer tipo de alteração, cópia ou tratamento dos dados disponibilizados pelo CONTRATANTE	05 Pontos	Multa compensatória de 5% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
19	Não indicar formalmente o preposto no prazo disposto no termo de referência	03 Pontos	Advertência. Em caso de permanecer a omissão por mais de 15 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 28
20	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE		Multa compensatória de 5% a 25% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
21	Não disponibilizar acesso para quaisquer das plataformas, centrais de monitoramento, git, sites ou ambientes previstos no termo de referência		Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços nos demais casos.

22	Incluir, dentro dos documentos de cobrança, serviços ou recursos que não foram solicitados por Ordem de Serviço ou requeridos por outros meios pelo CONTRATANTE		Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o erro. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal do serviço nos demais casos
23	Não informar, em tempo hábil, qualquer ocorrência ou fato superveniente que possa comprometer a execução dos serviços	05 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado, assim como multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços
26	Cobrar por serviços ou recursos declarados gratuitos	05 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e a CONTRATADA reparar o erro. Multa compensatória entre 1% a 5% do valor mensal dos serviços nos demais casos
27	Não realizar a integralização ou complementação da garantia exigida contratualmente nos prazos dispostos no contrato	10 Pontos	Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração e o cumprimento integral ocorrer em até 15 dias corridos. Multa compensatória entre 0,5% a 10% do valor mensal dos serviços nos demais casos
28	Descumprir obrigação passível de advertência, após ter sofrido duas ou mais sanções de advertência, durante toda a vigência contratual		Multa compensatória de 0,5% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.
29	Descumprir outras obrigações previstas no termo de referência ou no instrumento contratual não especificadas anteriormente, que causem inexecução total do contrato ou causem grave dano		Multa compensatória de 0,5% a 10% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou

	à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo		sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado. Em caso de ser declarada a inexecução total do contrato, será realizada, conjuntamente com a aplicação de penalidades, a rescisão unilateral do contrato
30	Não realizar os atos de transição e finalização do contrato ou realizá-los em desconformidade com o termo de referência		Multa compensatória de 3% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
31	Dar causa, por ação ou omissão, ainda que de forma culposa, a acessos de terceiros aos recursos do CONTRATANTE		Multa compensatória de 3% a 15% o valor mensal dos serviços. Em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada a sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração e inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
32	Não informar, em tempo hábil, ao CONTRATANTE de solicitação de acesso de dados e informações por parte de terceiros ou governos estrangeiros, mesmo respaldado em autorização judicial.		Multa compensatória de 0,5% a 5% do valor mensal dos serviços. Em caso de reincidência específica ou em caso de haver grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será declarada a inexecução total do contrato e aplicada as sanções previstas no id 29
33	Obter resultado inferior a 50% no Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA		Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29

34	Obter resultado inferior a 60% no Indicador de Atendimento aos Prazos – IAP		Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 10% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
35	Prestar declaração falsa durante a execução do contrato		Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
36	Praticar ato fraudulento na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza		Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
37	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013		Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado
38	Obter resultado inferior a 50% no Indicador de Aceitação de Entrega – IAE		Advertência, nos casos em que não houver prejuízo para a Administração. Multa compensatória de 2% a 5% do valor mensal dos serviços, nos demais casos. Em caso de reincidência específica, poderá ser declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29
39	Não ter disponível as funcionalidades especificadas no Anexo XV – Funcionalidades do e-cidade		Sanção de impedimento de licitar ou contratar ou sanção de declaração de inidoneidade, de acordo com a gravidade do resultado.
40	Atrasar o início imediato da execução dos serviços		Multa moratória de 0,5% do valor do mês por dia de atraso, limitado a 5% do valor mensal. Em caso de permanecer a omissão por mais de 10 dias corridos, será declarada a inexecução total do contrato, aplicando-se as sanções previstas no id 29

Tabela de glosas administrativas		
Seq	Faixa de pontuação	Glosa
1	De 0 a 10 Pontos	-----
2	De 11 a 20 Pontos	Glosa de 5%
3	De 21 a 30 Pontos	Glosa de 7%
4	Mais de 30 Pontos	Glosa de 10%

25.2 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:

25.2.1 Dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;

25.2.2 Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

25.2.3 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

25.2.4 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

25.2.5 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

25.2.6 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

25.2.7 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

25.3 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

25.3.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

25.3.2 Multa de:

25.3.2.1 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal adjudicado, acaso descumpridos os prazos contratuais ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

25.3.2.2 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

25.3.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o Órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

25.3.4 Impedimento de licitar e contratar com o Município com o consequente prazo de até cinco anos;

- 25.3.5** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;
- 25.4** Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades supramencionadas.
- 25.5** Com fundamento no art. 82º da Lei nº. 13.303, de 2016, e no art. 28 do Decreto nº. 5.450, de 31/05/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até cinco (5) anos, garantida a ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo das demais cominações legais e multa, a licitante e a adjudicatária que:
- 25.5.1** Não assinar contrato quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 25.5.2** Apresentar documentação falsa;
 - 25.5.3** Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - 25.5.4** Não mantiver a proposta;
 - 25.5.5** Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - 25.5.6** Comportar-se de modo inidôneo;
 - 25.5.7** Fizer declaração falsa;
 - 25.5.8** Cometer fraude fiscal.
- 25.6** As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a CONTRATANTE, e impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- 25.7** Também ficam sujeitas às penalidades do Art. 156, III e IV da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:
- 25.7.1** Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 25.7.2** Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - 25.7.3** Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 25.8** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021;
- 25.9** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade;

- 25.10** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 25.11** Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na execução do objeto advier de caso fortuito ou motivo de força maior;
- 25.12** Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação;
- 25.13** Das decisões de aplicação de penalidade caberá recurso nos termos do art. 83 da Lei nº. 13.303, de 2016, observados os prazos ali fixados.
- 25.14** A autoridade competente poderá, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva;
- 25.15** Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;
- 25.16** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da CONTRATADA, o Município ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 25.17** Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação;
- 25.18** A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a CONTRATADA:
- 25.18.1** Não atingir os valores mínimos aceitáveis nos produtos entregues, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas, conforme os acordos mínimos aceitáveis contidos no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
 - 25.18.2** Caso ocorram situações que ensejem a aplicação de glosa ou retenção no pagamento, o Gestor do Contrato deverá solicitar à CONTRATADA as justificativas e esclarecimentos cabíveis;
- 25.19** Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:
- 25.19.1** Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
 - 25.19.2** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 25.20** A CONTRATADA se sujeita às penalidades abaixo estipuladas, que só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
- 25.20.1** Comprovação, pela CONTRATADA, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento contratual;

25.20.2 Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao CONTRATANTE.

26. DA LIQUIDAÇÃO

- 26.1** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis, para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022;](#)
- 26.2** O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 26.3** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 26.3.1** o prazo de validade;
 - 26.3.2** a data da emissão;
 - 26.3.3** os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 26.3.4** o período respectivo de execução do contrato;
 - 26.3.5** o valor a pagar; e
 - 26.3.6** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 26.4** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 26.5** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 26.6** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 26.6.1** Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
 - 26.6.2** Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;
- 26.7** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE;
- 26.8** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à

existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

26.9 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa;

26.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF;

27. DA HABILITAÇÃO

27.1 A empresa CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação, caso sagre vencedora do pregão eletrônico, através de convocação para tal pelo sistema:

27.1.1 Habilitação Jurídica, conforme definida no Edital;

27.1.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

27.1.2.1 Atestado de Capacitação Técnica Operacional, em seu nome, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que prestou serviço semelhante no sistema e-cidade, de forma satisfatória.

27.1.2.1.1 O exercício da produção colaborativa comprovada nos ambientes de desenvolvimento da comunidade e-Cidade, com reconhecimento da colaboração realizado por instituição pública com os artefatos da colaboração devidamente atestados e detalhados.

27.1.2.1.2 Para comprovação da execução dos serviços, permite-se a soma de atestados de entes distintos.

27.1.2.1.3 Entende-se por semelhança com o objeto contratual a prestação de serviço de configuração (parametrização) e customização no sistema e-cidade com a execução dos módulos, mínimo 1 (um) atestado para cada módulo:

- a) Módulo Patrimonial;
- b) Módulo Recursos Humanos;
- c) Módulo Financeiro;
- d) Módulo Educação
- e) Portal da Transparência;

27.1.2.1.3.1 A exigência de entrega dos atestados nos módulos supracitados, é devido ao fato de serem ligados diretamente ao sistema de arrecadação e gestão do Município, ou seja, além de grande relevância e complexidade técnica, são módulos que trazem prejuízos diretos ao erário, sendo necessário uma maior especialidade da empresa a fim de garantir que não ocorram problemas ou paralisações não programadas durante sua utilização.

27.1.2.2 A CONTRATADA deverá manter a equipe com destinação de trabalho in loco do objeto no município de Volta Redonda-RJ enquanto perdurar o contrato;

27.1.2.3 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

27.1.2.3.1 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

27.1.2.4 Após a assinatura do contrato, ainda que, antes de iniciar o serviço, apresentar a declaração, na forma do art. 67, III da Lei nº 14.133, de 2021, com a indicação do profissional disponível que irá trabalhar on site, para a realização do objeto da licitação, incluindo a qualificação do mesmo.

27.1.2.4.1 A declaração deverá apresentar os seguintes dados:

27.1.2.4.1.1 nome completo;

27.1.2.4.1.2 número do CPF;

27.1.2.4.1.3 informação sobre o vínculo com a empresa, podendo ser uma promessa de contratação futura através de declaração com anuência e assinada pelo profissional;

27.1.2.4.1.4 formação acadêmica;

27.1.2.4.1.5 informação sobre as certificações obtidas e ano de obtenção (quando houver);

27.1.2.4.1.6 resumo da experiência profissional relacionada ao objeto.

27.1.2.5 Para a comprovação de experiência anterior, é importante posicionar o município de Volta Redonda/RJ dentro dos 5.568 municípios do país, que são na sua grande maioria municípios de pequeno porte (aproximadamente 4.893 municípios têm menos de 50.000 habitantes). Volta Redonda é a 110ª (centésimo décimo) cidade mais populosa do país com 261.563 habitantes em 2022, fonte IBGE (<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rj/volta-redonda.html>). Diante das informações apresentadas, constatada a heterogeneidade do porte dos municípios no Brasil, para fins de qualificação técnica, será exigida experiência anterior no e-cidade que atenda pelo menos 30% do quantitativo de 22000/ano empenhos emitidos, 30% do quantitativo de 42000 alunos matriculados, 30% do quantitativo dos 12000 servidores ativos cadastrados na folha de pagamento.

27.1.2.6 Para fins da comprovação de qualificação de que trata os serviços descritos nos itens 29.1.2.1.2 os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

27.1.2.6.1 Aos atestados de capacidade técnica deverão demonstrar a experiência em contratos que envolvam sustentação, com as atividades de suporte técnico, helpdesk, parametrização e configuração, capacitação, visitas técnicas, operação assistida, retaguarda, correção de bugs e atualização legais e tecnológicas de versões do e-cidade, nas áreas financeira (módulos Contabilidade, Orçamento, Planejamento, Empenho, Tesouraria, Custos e EFD Reinf), patrimonial (módulos Compras, Contratos,

Almoxarifado, Patrimônio e Veículos), folha de pagamento (módulos Folha de Pagamento, Recursos Humanos, e-social e Estágio Probatório), educação (Escola e Secretaria), e aplicações secundárias (Portal da Transparência) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

27.1.2.7 Seguindo as orientações de postulados dos órgão de controle, em especial o TCU(Ácordão 963/2024 – TCU Plenário), para a comprovação de experiência em programação utilizando Ponto de Função, não será cobrado de imediato, pois, no caso de subcontratação de parcela do objeto para a qual houve exigência de atestados de qualificação técnica na licitação a Administração deve exigir da contratada, como condicionante de autorização para execução dos serviços, documentação que comprove a capacidade técnica da subcontratada (art. 122, § 1º, da Lei 14.133/2021) uma vez que não prova o conhecimento na real necessidade que é programar no sistema e-cidade com a linguagem PHP, se trata de uma forma de medição de esforço de programação, e ainda não se refere a parcela de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, bem como o Edital permite que tal função seja realizado por subcontratação.

27.1.2.8 Para o reconhecimento da produção colaborativa nos ambientes de desenvolvimento da comunidade e-Cidade, deverá apresentar:

27.1.2.8.1 A licitante deverá comprovar vínculo com pessoas que contribuíram com desenvolvimento e evoluções (sendo considerado o vínculo na data das contribuições);

27.1.2.8.2 A comprovação de vínculo deverá ser feita através da apresentação de ao menos um dos seguintes documentos:

27.1.2.8.2.1 Carteira Profissional de Trabalho (CTPS) ou Ficha de Registro de Empregado, no caso de Profissional registrado;

27.1.2.8.2.2 Contrato Social, Estatuto ou Ato Constitutivo, no caso de sócio, ou dirigentes;

27.1.2.8.2.3 Contrato de Prestação de Serviços, com data de assinatura anterior à da abertura dos envelopes da licitação, com firma reconhecida.

27.1.2.8.3 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

27.1.2.8.4 Os atestados de capacidade técnica se efetuado por servidor, deverão obrigatoriamente conter a matrícula, telefone de contato e e-mail do(s) servidor(es) que assinar(em), assim como o(s) dado(s) dos respectivo(s) contrato(s);

27.1.2.8.5 A CONTRATANTE poderá efetuar diligência para que consiga confirmar a veracidade do atestado, mas, se não conseguir contato através das informações fornecidas (principalmente telefone e e-mail), o mesmo poderá ser considerado inválido;

27.1.2.8.6 O fornecedor, quando solicitado, disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos

atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;

27.1.3 PROVA DE CONCEITO

27.1.3.1 A Prova de Conceito compõe a fase de habilitação no certame, e será exigida, após a indicação à habilitação, da licitante classificada em primeiro lugar. Em caso de desclassificação, ocorrerá a convocação do licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente.

27.1.3.2 A Prova de Conceito deve verificar o atendimento das funcionalidades do e-cidade, permitindo a CONTRATANTE a efetiva avaliação de uma versão do sistema, instalada, disponibilizada pela CONTRATANTE, para verificar o conhecimento da empresa no e-cidade, conforme procedimento definido neste Termo de Referência.

27.1.3.3 Somente será submetida à Prova de Conceito, a LICITANTE classificada em primeiro lugar.

27.1.3.4 PREPARAÇÃO DO AMBIENTE

27.1.3.4.1 O ambiente da Prova de Conceito será preparado e disponibilizado pela CONTRATANTE.

27.1.3.4.2 Conforme o item 30.1.3.1, será fixado pelo CONTRATANTE data e local específicos para o início da avaliação dos conhecimentos da LICITANTE.

27.1.3.4.3 A versão de avaliação deverá estar disponível para a utilização em até 10 (dez) dias úteis.

27.1.3.4.4 Quando requerido pela CONTRATANTE, a LICITANTE deverá fornecer lista com as operações realizadas no sistema, seja através de consultas ao banco de dados ou qualquer outra evidência para comprovar o funcionamento da solução.

27.1.3.5 VALIDAÇÃO TÉCNICA

27.1.3.5.1 Para validar os conhecimentos da LICITANTE, com verificação da lista de funcionalidades, dos itens escolhidos pela comissão, a validação técnica contará com Comissão Técnica Multidisciplinar; e será realizada a etapa da POC (Prova de Conceito), conforme ANEXO XXIX;

27.1.3.5.2 A CONTRATANTE deverá fornecer acesso através de um usuário administrador, em um ambiente controlado;

27.1.3.5.3 Ao final dessa etapa a CONTRATANTE deverá relatar todo o trabalho realizado em documento assinado por todos os representantes da Comissão Técnica Multidisciplinar envolvidos na avaliação, na sua respectiva área de negócio;

27.1.3.5.4 A etapa Prova de Conceito com a LICITANTE melhor classificada será feita por técnicos designados pela

CONTRATANTE, em sessão pública, em dependência própria da CONTRATANTE, com duração de 3 (três) dias, podendo este prazo ser antecipado ou prorrogado, a critério da CONTRATANTE, caso julgue necessário, mediante justificativa, ocorrendo conforme descrito abaixo:

- 27.1.3.5.4.1** A POC será realizada a partir da versão disponibilizada pela CONTRATANTE, onde serão avaliados os conhecimentos da LICITANTE em conformidade no ANEXO XXIX - Requisitos da Prova de Conceito;
- 27.1.3.5.4.2** Os técnicos designados para avaliação dos requisitos deverão conduzir todo procedimento de avaliação, realizando as validações necessários para comprovar o atendimento dos requisitos, registrando as evidências dos resultados em artefatos específicos. Sempre que o sistema solicitar campos para o preenchimento na tela que não estejam especificados no ANEXO XXIX, a comissão informará e/ou aceitará a sugestão da CONTRATADA. Exemplo destes campos não especificados: nome, endereço, CGM, área do lote, descrição, observação, etc.;
- 27.1.3.5.4.3** Representantes da CONTRATANTE com conhecimento técnico sobre as funcionalidades do sistema e conhecedores da avaliação em pauta deverão estar presentes para o acompanhamento e auxílio na presente avaliação, quando existir dúvidas quanto ao atendimento do requisito;
- 27.1.3.5.4.4** Todo e qualquer requisito deverá ser apresentado de forma sistêmica, não sendo aceitos apresentações de documentos, apresentações "power point" ou outra forma similar.
- 27.1.3.5.5** Durante a realização da Prova de Conceito, a equipe técnica da CONTRATANTE não se manifestará em relação ao atendimento ou não dos requisitos exigidos, entretanto poderão solicitar esclarecimentos no momento da realização da prova de conceito.
- 27.1.3.5.6** Concluída todas as etapas da avaliação pelos técnicos designados, o resultado será encaminhado para a Comissão Especial de Licitações, que fará a publicidade e conduzirá as demais providências.
- 27.1.3.5.7** Caso seja verificado dolo na declaração de atendimento dos requisitos, a LICITANTE será excluída da licitação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.
- 27.1.3.5.8** Fica reconhecido o direito de os licitantes concorrentes acompanharem os procedimentos relativos a Prova de Conceito, entretanto não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-

lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata após o término da sessão:

- 27.1.3.5.8.1** A participação de licitantes concorrentes estará limitada ao máximo de 2 (dois) representantes, desde que devidamente formalizada a indicação através de Ofício enviado a Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ em até 2 (dois) dias úteis da data da ciência da Prova de Conceito;
- 27.1.3.5.8.2** Não será permitida a gravação de sons ou filmagem do evento por qualquer dos LICITANTES;
- 27.1.3.5.8.3** Não será permitido uso de celulares, tablets, notebooks, notepads ou qualquer outra forma de tecnologia durante o evento, por parte do público, com exceção dos membros da CONTRATANTE e LICITANTE em avaliação durante o evento.
- 27.1.3.5.9** A LICITANTE será considerada aprovada na Prova de Conceito, se executar as funcionalidades da tabela de funcionalidade do ANEXO XXIX que forem solicitadas pela comissão (podendo ou não ser a totalidade dos itens), demonstrando desta forma, conhecimento especializado no e-cidade. Faz-se mister, ressaltar que a AMOSTRA é resultado de uma análise minuciosa dos técnicos da CONTRATANTE que selecionaram menos de 1% do total de todas as funcionalidades do e-cidade, assim todas as funcionalidades da AMOSTRA devem ser apresentadas e aprovadas com status de CONFORMIDADE.

28. DA VISITA TÉCNICA

- 28.1** As empresas interessadas em participar deste processo licitatório poderão (é recomendado) visitar o local de entrega deste objeto. Assim, as empresas poderão inteirar-se do local e dos procedimentos para poderem efetuar a visita técnica nas dependências da CONTRATANTE. A visita técnica é importante em conformidade com artigo 58, inciso II da Lei 13.303/16, com a finalidade de que as empresas verifiquem as condições das instalações, recursos, peculiaridades e complexidades que por ventura os locais de entrega do objeto contratado possam vir apresentar.
- 28.2** Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 28.3** A visita técnica do local de prestação dos serviços **poderá** ser realizada nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período de 9h00min as 16h00min, até 2 (dois) dias úteis antes da data da realização da licitação. As empresas interessadas deverão, previamente, agendar a visita para realização da vistoria técnica pelo telefone (24) 3511-3377.
- 28.4** A visita técnica não será obrigatória nem tampouco será exigida com fins de habilitação, constituindo-se, pois, numa faculdade a sua realização. Contudo, as empresas interessadas em participar deste processo licitatório poderão se valer desta prerrogativa, caso necessitem de esclarecimentos adicionais para elaboração de suas propostas. Por conseguinte, para as empresas que usufruírem desta

prerrogativa será expedido um Termo de Visita Técnica de que esta, mediante seu representante, visitou os locais onde serão prestados os serviços.

28.4.1 A não realização da visita técnica **implicará na aceitação total** de todas as condições aqui prestadas, sem direito de qualquer questionamento futuro.

28.5 A apresentação da proposta de preços na licitação torna evidente (aceitação tácita) que as empresas tomaram conhecimento através deste Termo de Referência e Edital e estão em total concordância com os mesmos, e que os mesmos foram suficientes para todas as informações relevantes a formulação de suas propostas comerciais. Não serão admitidas alegações posteriores, por parte das empresas, acerca de quaisquer falhas, desconhecimento das condições ou omissões em suas propostas como justificativa para eximirem-se da responsabilidade de cumprir com suas obrigações.

29. DA PROPOSTA COMERCIAL

29.1 A proposta comercial da empresa postada no cadastramento no portal de licitação para a participação do certame deverá conter:

29.1.1 Declaração que tomou conhecimento de todo o Edital e está de acordo com todas as condições e especificações nele contida. A falta desta comprovação implicará na sua desclassificação;

29.1.2 Deve ser apresentada em papel timbrado da empresa, com Nome, endereço, CNPJ, telefone e e-mail;

29.1.3 Conter o valor dos serviços distintos;

29.1.4 Prazo para início da realização do serviço

29.1.5 Validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias

29.1.6 Nome, cargo ou função e documento de quem assina.

30. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS DO EDITAL

30.1 O valor estimado para a contratação é:

Item	Atividade	Unidade	Quant	Valor Mensal	Valor Anual
1	Sustentação, Manutenção e Treinamento	mensal	12	R\$	R\$
Item		Unidade	Quant	Valor TOTAL	
2	Desenvolvimento	Ponto de Função	1800	R\$	R\$
	Valor Total da Contratação				R\$

30.2 O valor máximo que a Administração se propõe a pagar para a contratação do serviço é de **R\$** , acima do qual, as propostas estarão desclassificadas, em

conformidade com o Artigo 56, Inciso IV, da Lei Federal nº 13.303/16 e suas alterações.

30.3 As despesas decorrentes para pagamento da contratação objeto desta licitação correrão à conta dos recursos consignados no orçamento da empresa e no orçamento dos órgãos participantes, quando houver.

30.4 Dotação:

30.4.1 75.1.4.126.1101.6750.3.3.3.9.0.39.00.00.00 – Manutenção e Operacionalização da EPDVR

31. DO REAJUSTE E ENCARGOS MORATÓRIOS

31.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) com periodicidade conforme definido no Inciso III do art. 69 da Lei nº 13.303/16, tomando como base a data da Proposta Readequada.

31.1.1 Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

31.1.2 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se até 100% do índice ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) calculado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

31.1.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

31.1.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

31.1.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

31.1.8 O reajuste será realizado formalizado por meio de apostilamento ou Termo Aditivo.

32. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 32.1** Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pelo município.
- 32.2** Não será admitida a participação de licitantes suspensos temporariamente pela Administração Municipal Direta ou Indireta, nos termos do inc. II do art. 38 da Lei n.º 13.303/16.
- 32.2.1** Não será admitida a participação de licitantes já incurso de pena do inc. III do art. 38 da Lei n.º 13.303/16, seja qual for o órgão ou entidade que tenha aplicado a reprimenda, em qualquer esfera da Administração Pública.
- 32.3** Não será permitida a participação na licitação demais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas;
- 32.4** Não será permitida a participação na licitação de pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 38º, Parágrafo Único, da Lei n.º 13.303/16;
- 32.5** O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, deverá declarar que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art.3º;
- 32.5.1** No caso do não atendimento do contido no subitem 34.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado.
- 32.6** Todos os licitantes deverão comprovar a aptidão para a prestação do serviço objeto deste edital mediante a apresentação de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem ter a empresa licitante executado fornecimentos compatíveis em características, 30% das quantidades e prazos semelhantes com o objeto desta licitação.

33. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E SUAS CONDIÇÕES

- 33.1** As propostas de preços serão consideradas completas abrangendo todos os custos, como material e serviços necessários à entrega do objeto em perfeitas condições de uso e eventual substituição dos mesmos em desacordo com o Edital;
- 33.2** Deverá ser apresentada com valor mensal, unitário e global.

34. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 34.1** Resultará como vencedora aquela licitante que apresentar o **menor preço global** e atender aos requisitos de habilitação e demais exigências editalícias.

35. DA ACEITABILIDADE DE PREÇOS

- 35.1** Vencerá a licitante que apresentar o **menor preço global**, o qual deverá ser inferior aos valores constantes na Planilha Estimativa de Quantitativos e Preços Unitários e valores máximos admitidos.

36. DAS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 36.1** MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

36.2 IMHOFF, Márcia Moraes; MORTARI, Aline Perico. **Terceirização, vantagens e desvantagens para as empresas**. Santa Maria: Revista Eletrônica de Contabilidade, 2005.

37. ANEXOS

ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (SUSTENTAÇÃO)

ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (DESENVOLVIMENTO)

ANEXO III – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO V - FICHA DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO (COMPLEMENTO AO ITEM 9)

ANEXO VI - DA GARANTIA

ANEXO VII - PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS

ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

ANEXO IX - PERFIL E COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA EQUIPE DA CONTRATADA

ANEXO X - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

ANEXO XI - REQUISITOS DE TREINAMENTO

ANEXO XII - REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

ANEXO XIII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ANEXO XV - FUNCIONALIDADES DO E-CIDADE

ANEXO XVI - MODELO DE DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO DE PONTO DE FUNÇÃO

ANEXO XVII - ARQUITETURA DO SISTEMA

ANEXO XVIII - MATRIZ DA RISCO

ANEXO XIX - MODELO DE DOCUMENTO DE KICKOFF DO PROJETO

ANEXO XX - MODELO DE DOCUMENTO DE ESCOPO DE PROJETO

ANEXO XXI - MODELO DE DOCUMENTO TERMO DE ENCERRAMENTO

ANEXO XXII - PROCESSO GESTÃO DE MUDANÇA – GMUD

ANEXO XXIII - MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DEMANDA

ANEXO XXIV - MODELO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXO XXV - PLANO DE PROJETO

ANEXO XXVI -	DOCUMENTO STATUS REPORT
ANEXO XXVII -	DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DA IMPLANTAÇÃO
ANEXO XXVIII -	REGISTRO DAS REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS – ATA
ANEXO XXIX -	REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO
ANEXO XXX -	MODELO TERMO DE CIÊNCIA
ANEXO XXXI -	TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
ANEXO XXXII -	REQUISITOS PARA ADEQUAÇÃO

Volta Redonda - RJ, 29 de setembro de 2025.

Elaborado Por:

Rodolfo Veloso Gonçalves
Gerente de Desenvolvimento – EPD/VR

Ilderaldo Simeão Duque
Assessor Técnico Comercial – EPD/VR

Autorizado por:

Edvaldo Luiz Silva
Diretor Presidente – EPD-VR
Ordenador de Despesas

ANEXO I
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviços para Sustentação.

A ser utilizado para toda solicitação de adequação/customização, ao longo da execução da contratação, e habilita a CONTRATADA a executar os serviços de sustentação.

MODELO I
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
Contrato nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratado	<Nome da contratado>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
2 - ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	<Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxx@xxxxx.xxx
3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE			
<DESCREVER O OBJETIVO>			
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS			
Serviço	Descrição do serviço		
1			
2			
3			
...			
5 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<01/99/9999>	Data de finalização:	<99/99/9999>
7 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA			
Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.			
[Volta Redonda/RJ], <99/99/99>			
_____		_____	
<Nome >		<Nome >	
<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>		Gestor do Contrato	
Matr.: <Nº da matrícula>		Matr.: <Nº da matrícula>	

ANEXO II

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - DESENVOLVIMENTO

Ordem de Serviços para Serviços de Desenvolvimento. Ao solicitar a CONTRATANTE a execução de um projeto deverá ser utilizado este modelo.

Para cada projeto, deverá ser elaborada uma ORDEM DE SERVIÇO

1 – IDENTIFICAÇÃO					
Nº da OS	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>		
Tipo	() Inicial () Final	Contrato:	9999999		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>				
Contratado	<Nome da contratado>	CNPJ	99.999.999/9999-99		
Preposto	<Nome do preposto>				
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>		
2 - ÁREA REQUISITANTE					
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>				
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxx		
3 – OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO E META DE PRODUTIVIDADE					
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do serviço	Métrica (Ponto de Função)	Valor unitário (R\$)	Qtde Estimada	Valor Total Estimado (R\$)
1					
...					
Valor total estimado da OS:					
3 – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS					
Exemplo: ALGUM REQUISITO NÃO FUNCIONAL QUE SEJA IMPORTANTE NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO (EXEMPLO: USABILIDADE)					
4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS					
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>		
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA					
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim		
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>		
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>		
5 – ARTEFATOS / PRODUTOS					
Fornecidos		A serem gerados e/ou atualizados			
Documentos de apoio para a CONTRATADA realizara mensuração (vide figuras 1 a 4)					
5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA					
Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados. <Local>, <Dia>/<Mês>/<Ano>					
_____ <Nome> <Responsável pela demanda/ Fiscal Requiritante> Matr.: <Nº da matrícula>			_____ <Nome> Gestor do Contrato Matr.: <Nº da matrícula>		

ANEXO III

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda, sediado na Praça Sávio Gama, 53, 3º andar, Aterrado, nessa cidade, CNPJ n.º 28.307.379/0001-04, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/202X doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais

relacionadas/resultantes ou não ao contrato principal, doravante denominados informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do contrato principal celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I a contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo e poderá dar ciência a CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- I Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo quinto – a CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas a CONTRATADA direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem

como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III Comunicar a CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de

informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício da CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- IV. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao contrato principal;
- VIII. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Volta Redonda, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

, de de 202X

De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <Nome> Matrícula: <Matric>	_____ <Nome> <Qualificação>
Testemunhas	
Testemunha 1 _____ <Nome> <Qualificação>	Testemunha 2 _____ <Nome> <Qualificação>

ANEXO IV

I. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os seguintes serviços compõem o catálogo de sustentação:

Seq	Serviço
1	tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-cidade e aplicações secundárias
2	reportar algum problema do e-cidade e aplicações secundárias
3	capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-cidade
4	visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município
5	operação assistida a órgãos e entidades do município
6	manutenção corretiva, preventiva, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte
7	serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-cidade
8	relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno)
9	GMUD (gestão de mudanças)
10	Customizações para pequenos ajustes, até 25 (vinte e cinco) pontos de função
11	Alocação de profissional, in loco, para efetuar as pequenas adequações necessárias ao município
12	atualizações legais e tecnológicas (linguagem e versão)
13	Manutenção, back up, gestão, otimização, estatística, atualização versão

II. FUNDAMENTAÇÃO DO CATÁLOGO

O catálogo está fundamentado de acordo com a portaria Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023.

Portaria 750

2.1 Dos serviços

2.1.1 O serviço de sustentação de software corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do software em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pelo órgão ou entidade. Admite-se, no escopo desse serviço, a previsão de manutenções de pequeno porte, cujos limites, baseados em métricas de software, devem estar previamente definidos.

2.1.2 As modalidades padronizadas por este modelo para contratação de serviços de sustentação são:

b) remuneração baseada em valor fixo mensal por sistema sustentado.

2.1.3 São premissas que devem ser observadas na construção do Termo de Referência, independentemente da modalidade adotada:

c) definição de metas de produtividade;

d) fixação dos critérios de aceitação dos serviços prestados;

- e) definição dos níveis mínimos de serviço e de qualidade;
- i) clareza quanto à definição do escopo dos serviços e seus entregáveis;
- j) uso preferencial de métricas de software orientadas a entregas de produtos de software;
- k) previsão de faixas de valores de ajustes nas metas dos indicadores de níveis de serviço;
- l) adoção dos mecanismos adequados de penalidades objetivando punir o mau desempenho;
- n) definição do local de prestação dos serviços (presencial ou remota);
- o) definição de infraestrutura e recursos computacionais necessários à prestação dos serviços.

III. DEFINIÇÕES e TERMOS DO CATÁLOGO

Para um melhor entendimento do catálogo de serviços, destacamos alguns termos e definições:

Seq	Termo	Definição
1	Atendimento	Atendimento é a execução de um serviço contratado que faz parte do catálogo a ser executado pela CONTRATADA .
2	Chamados abertos com o mesmo evento de ocorrência	Chamados abertos pelos usuários para serem atendidos pela CONTRATADA que possuem a mesma causa inicial. Exemplo: servidor onde está instalado o e-cidade está travado . Vários usuários abrem chamado relatando problema no sistema.
3	Incidentes com solução de medida de contorno e não solução definitiva	Para os atendimentos de manutenção corretiva, a CONTRATADA poderá aplicar uma medida de contorno para reestabelecer o mais breve possível o serviço. Porém deverá observar dois pontos : 1) Somente poderá EXECUTAR MEDIDA DE CONTOURNO mediante aprovação pela CONTRATANTE. 2) Após a aplicação da medida de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar um PLANO DE AÇÃO para solução definitiva do incidente dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis.
4	SUPORTE TÉCNICO N1	Função: Primeiro nível de atendimento ao usuário para resoluções básicas. Metodologia: Suporte para problemas básicos do cliente, orientações e dúvidas dos usuários. Profissionais: Técnicos de nível básico, capacitados para solucionar problemas conhecidos e atender solicitações de serviços seguindo roteiros, consultando documentação existente.
5	SUPORTE TÉCNICO N2	Função: Suporte técnico avançado e especializado em produtos e serviços Metodologia: Suporte para problemas que não conseguiram ser tratados pela equipe de nível 1. Acesso aos mais altos recursos técnicos disponíveis para resolução de problemas ou criação de novos recursos. Os técnicos de nível 2 tentam replicar os problemas e definir as causas-raiz, usando designs, códigos ou especificações de software. Novas correções e formas de resolução das demandas são documentadas para uso pelas equipes de nível 1. Profissionais: Profissionais de suporte com profundo conhecimento do e-cidade e aplicações secundárias. São os especialistas mais qualificados e podem incluir arquitetos, engenheiros ou programadores, que desenvolvem novas funcionalidades, dão manutenção nas funcionalidades existentes ou conhecem profundamente o software.

6	SLA DE TEMPO DE ATENDIMENTO	É o intervalo de tempo entre o momento em que o usuário cadastra/abre o chamado e o instante em que um atendente realiza o 1º atendimento, a 1ª interação no chamado: <u>MEDIDO EM HORAS ÚTEIS</u>
7	SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO	É o período entre o momento em que o usuário registra/abre o chamado e o instante em que sua solicitação é completamente resolvida, concluindo o atendimento. <u>MEDIDO EM HORAS ÚTEIS</u> OBSERVAÇÃO Existem alguns serviços que não há SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO pois são serviços agendados como por exemplo uma capacitação ou treinamento. Nestes casos, se não houver SLA DE TEMPO DE SOLUÇÃO definido será considerada o tempo que a CONTRATADA deverá retornar com a informação da agenda do atendimento. Para diferenciar este tipo de SLA, da SLA original de tempo de solução, a SLA será destacada entre * (asteriscos). Exemplo: É aberto um chamado no dia 10/01/202X (quarta-feira) às 14:00, solicitando um treinamento do módulo empenho para uma determinada secretaria no dia 20/01/202X. Na ficha do serviço a SLA DE SOLUÇÃO ESTÁ *5 DIAS ÚTEIS* (entre asteriscos) Isso indica que a CONTRATADA tem até as 14:00 do dia 17/01/202X (quarta-feira) para responder se é possível a realização do treinamento no dia solicitado. Neste caso, foi respondido às 15:00 do dia 12/01/202X, e este chamado só será fechado no dia 20/01/202X, após a realização do treinamento, porém a SLA de 5 dias úteis foi atendida no prazo.
8	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO - TIPOS DE MANUTENÇÕES A SEREM REALIZADAS	<u>Manutenção corretiva</u> – compreende toda alteração executada sobre o software a partir da constatação pela CONTRATANTE de haver alguma operação realizada pelo software que, por algum motivo, não foi corretamente explicitada na definição de requisitos ou na definição do escopo, anterior à esta contratação. Consiste na correção de erros e inconsistências em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo demandante. <u>i. Não inclui, sob nenhuma hipótese, correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da contratada durante a elaboração dos códigos fonte ou das definições de escopo ou de requisitos, neste contrato. As correções decorrentes de falhas ou imprecisões de responsabilidade da contratada serão tratadas no item 'garantia', descrito no anexo VI deste referido documento.</u> <u>Manutenção Adaptativa</u> - Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Permitem adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção. Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD etc., que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades de negócios. <u>Manutenção Cosmética Localizada</u> – Consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. <u>Retaguarda/Diagnóstico:</u> tarefas que necessitam de análise ou diagnóstico de um programador para descobrir a causa de um problema. Normalmente acionado pelo suporte N2 quando algum problema ou comportamento do sistema foge do padrão e/ou as mensagens não auxiliam na resolução da demanda.

		<u>Acerto em Base/Apurações Especiais: montagem/execução de scripts em SQL para ajuste na base ou extração de dados.</u>
9	SISTEMA DE CONTROLE DE CHAMADOS/CENTRAL DE ATENDIMENTO	O sistema de controle de chamados deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA e deverá permitir aos usuários do sistema tenham acesso e possam criar e acompanhar os chamados.
10	Instrumento de Medição de Resultado (IMR)	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.

IV - RESUMO DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

Para cada serviço de sustentação (adequação/customização) ou Desenvolvimento, será elaborada uma ficha com as informações a seguir:

- a) Descrição do serviço;
- b) Principais atividades;
- c) Entregáveis;
- d) O prazo máximo de atendimento e solução (SLA);
- e) Os critérios de aceite;
- f) Os perfis profissionais aptos a executarem a atividade e;
- g) Os produtos e os resultados esperados;

Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá criar novos mecanismos de controle para os critérios de aceite. Neste caso, a CONTRATADA terá até 30 dias corridos para implementá-los.

A CONTRATADA poderá sugerir novos critérios, desde que sejam aprovadas pela CONTRATANTE. Fica vedada a adoção de critérios sem a aprovação da CONTRATANTE, podendo acarretar sanções e multas.

ANEXO V

FICHA DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO (Complementar ao item 9)

1 - TIRAR DÚVIDAS E ORIENTAR O USUÁRIO SOBRE AS FUNCIONALIDADES DO E-CIDADE E APLICAÇÕES SECUNDÁRIAS

1.1 EXECUÇÃO

- 1.1.1** Este serviço garante o devido suporte para que os colaboradores dos órgãos tirem as suas dúvidas ou sejam orientados no uso ou nas regras de negócios das funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias. O atendimento será realizado através de chamados abertos no sistema de chamados, e será executado no horário de expediente da CONTRATANTE.

1.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- a) Tirar dúvida dos usuários que abrem tickets no sistema de chamados, para esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- b) Realizar os atendimentos solicitados pelos usuários do e-cidade e aplicações secundárias, seja por telefone, e-mail ou chamado, em relação à solicitação de informações, dúvidas, com possível solução tempestiva e remota da solicitação, com base em procedimentos padronizados, além da triagem dos chamados para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso da impossibilidade de resolução do chamado;
- c) Realizar o atendimento inicial, registro, categorização, complementação de informações e acompanhamento do chamado e manter o registro dos serviços solicitados e efetuadas pelos usuários;;
- d) Fornecer suporte a dúvidas relacionadas a funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias;
- e) Esclarecer dúvidas e orientar quanto à utilização de recursos do e-cidade e aplicações secundárias;
- f) consultar documentação para apoiar a resolução dos chamados;
- g) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outro nível;
- h) Proceder com atendimento para o registro de dúvidas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio;
- i) Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições), direcionados ao suporte do e-cidade e aplicações secundárias, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento, e escalar/encaminhar para o serviço de suporte de 2º nível as requisições de serviços não solucionados;
- j) Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário

sobre o estado e andamento dos seus chamados, será sempre o responsável pelo fechamento do chamado, mesmo os encaminhados para o 2º nível;

- k) Orientar os usuários sobre os procedimentos a serem adotados em conformidade com a sua demanda;
- l) sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização das rotinas e funcionalidades do e-cidade e aplicações secundárias, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;
- m) Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado, documentando e registrando na ferramenta de atendimento todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);
- n) Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado;
- o) Atualizar ou incluir (quando inexistente) a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
- p) Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- q) Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- r) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- s) Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- t) Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- u) Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- v) Anexar o documento de registro de dúvida e orientação – vide MODELO 1
- x) o suporte N2 deve elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre dúvidas conhecidas, atuando em solicitações de maior complexidade. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização. Deve também atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do suporte;
- y) A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato;
- z) As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:

- I. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de dúvida e orientação contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após a 3º tentativa SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
- II. Nas 3 tentativas seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato.
- III. Após a 3º tentativa sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

1.3 ENTREGÁVEIS

- 1.3.1 Registro na ferramenta de chamados da análise da demanda com solução adequada, anexando o documento de dúvida e orientação, conforme **MODELO 1 DESTE ANEXO**.
- 1.3.2 Registro do conteúdo utilizado na base de conhecimento (quando for o caso);
- 1.3.3 Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser glosados ou questionados, podendo sofrer sanção.

1.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 1.4.1 **SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 2 (duas) Horas Úteis
- 1.4.2 **SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 4 (quatro) Horas Úteis

1.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 1.5.1 Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido (HOMOLOGAÇÃO DO USUÁRIO);
- 1.5.2 Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário, seguindo o correto procedimento de 3 tentativas;
- 1.5.3 Documentos gerais anexados no chamado;
- 1.5.4 Documento contido no **MODELO 1 DESTE ANEXO** como anexo do chamado;
- 1.5.5 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço.

1.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 1.6.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

1.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 1.7.1 Dúvida do usuário atendida com a sua aprovação.

2 REPORTAR ALGUM PROBLEMA DO E-CIDADE E APLICAÇÕES SECUNDÁRIAS

2.1 EXECUÇÃO

- 2.1.1** Este serviço garante o devido suporte para que os colaboradores dos órgãos possam reportar erros, falhas, alguma dificuldade, instabilidade, incidente ou mesmo comportamento inesperado do e-cidade e aplicações secundárias. O atendimento será realizado através de chamados abertos no sistema de chamados, e será executado no horário de expediente da CONTRATANTE.

2.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 2.2.1** Proceder com atendimento para o registro de problemas, bugs, falhas, incidentes, problemas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados;
- 2.2.2** Efetuar diagnóstico de problemas relatados no chamado, através de reprodução dos problemas relatados e verificações nas rotinas para encontrar a causa do problema;
- 2.2.3** Recepcionar, registrar, priorizar, localizar e acompanhar todos os chamados (requisições), direcionados ao suporte do e-cidade e aplicações secundárias, e escalar/encaminhar para o serviço de suporte de 2º nível as requisições de serviços que tiverem confirmação de problema;
- 2.2.4** Realizar os atendimentos solicitados pelos usuários do e-cidade e aplicações secundárias, seja por telefone, e-mail ou chamado, para registro de incidentes e requisições, reclamações, com possível solução tempestiva e remota da solicitação, com base em procedimentos padronizados, além da triagem dos chamados para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso da impossibilidade de resolução do chamado;
- 2.2.5** Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outro nível;
- 2.2.6** O suporte de 2º nível pode acionar a equipe de retaguarda (programadores para apoiar o processo, seja debugando o código fonte, seja analisando a base de dados, seja verificando funcionamento da aplicação), tudo para detectar e agilizar a solução do problema relatado pelos usuários;
- 2.2.7** Se for confirmado que existe um problema no sistema, o suporte deve acionar o serviço de manutenção corretiva, utilizando o mesmo chamado, detalhando o que foi analisado/descoberto para que os programadores possam ter informações para resolver o problema. O programador pode acionar o suporte caso tenha dúvida para reproduzir o problema ou mesmo para solicitar apoio na validação e teste do ambiente com a correção;
- 2.2.8** Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- 2.2.9** Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado, documentando e registrando na ferramenta de atendimento todas as

interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);

- 2.2.10** Atualizar ou incluir na documentação de problemas conhecidos do sistema para que seja utilizado em novos chamados abertos, enquanto o problema está em processo de resolução;
- 2.2.11** Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- 2.2.12** Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 2.2.13** Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 2.2.14** Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 2.2.15** Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 2.2.16** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 2.2.17** Anexar o documento de registro de problema no sistema– vide MODELO 2;
- 2.2.18** O suporte N2 deve elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre problemas conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização. Deve também atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do suporte;
- 2.2.19** A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato;
- 2.2.20** As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:
 - I. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de problema no sistema contido no MODELO 2. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele “aprovar” o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após a 3º tentativa SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
 - II. Nas 3 tentativas seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, whatsapp etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato.
 - III Após a 3º tentativa sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

2.3 ENTREGÁVEIS

- 2.3.1** Registro na ferramenta de chamados da análise do problema relatado, anexando o documento de problema no sistema, conforme **MODELO 2**;
- 2.3.2** Registro do suporte detalhando como o problema foi corrigido;
- 2.3.3** Registro do usuário confirmando que problema foi solucionado;
- 2.3.4** Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

2.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 2.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 2 (duas) horas úteis
- 2.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 4 (quatro) horas úteis

2.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 2.5.1** Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido (HOMOLOGAÇÃO DO USUÁRIO);
- 2.5.2** Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário, seguindo o correto procedimento de 3 tentativas
- 2.5.3** Documentos gerais anexados no chamado
- 2.5.4** Documento contido no **MODELO 2 como anexo do chamado**
- 2.5.5** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

2.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 2.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

2.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 2.7.1** Problema relatado pelo usuário resolvido com a sua aprovação.

3 VISITA/REUNIÃO TÉCNICA

3.1 EXECUÇÃO

- 3.1.1** É importante a CONTRATADA, como responsável pelo sistema e-cidade e aplicações secundárias e das respectivas demandas de manutenções e evoluções do sistema, tenha um canal e contato, acompanhamento e mapeamento de novas implementações ou funcionalidades que poderão ser implantadas, tanto oriundas de necessidades de usuários quanto de exigências legais, ou adoção de novas tecnologias, e para isso este documento prevê a utilização das visitas/reuniões técnicas, para que haja espaço para essas discussões.
- 3.1.2** As visitas técnicas serão realizadas tanto presencialmente quando remotamente, através de chamados gerados, em dias úteis no horário de

expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE.

3.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 3.2.1** Gerar ata e documentação necessária sobre o tema da visita/reunião técnica;
- 3.2.2** Responder a questionamentos sobre novas implementações no e-cidade e aplicações secundárias;
- 3.2.3** Cada visita técnica não deverá ser superior a 4 horas;
- 3.2.4** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 3.2.5** Anexar o documento de visita técnica preenchido e assinado – MODELO 4
- 3.2.6** Não há necessidade de o usuário solicitante homologar o chamado para ser finalizado. O relatório de atividades deverá constar a aprovação da ata;
- 3.2.7** Salvo se não ocorrer a aprovação do MODELO 4 . Neste caso, a CONTRATADA deverá marcar uma reunião com o solicitante e o gestor do contrato para identificar o motivo e tomar as providências cabíveis.

3.3 ENTREGÁVEIS

- 3.3.1** Registro na ferramenta de chamados;
- 3.3.2** Relatório de confirmação da reunião/visita, registrando todas as ocorrências realizadas na ferramenta de chamados incluindo a aprovação do cliente;
- 3.3.3** Incluir o documento MODELO 4 no anexo do chamado;
- 3.3.4** Incluir qualquer outro documento pertinente no chamado;
- 3.3.5** Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

3.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 3.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: 2 (dois) DIAS ÚTEIS**
- 3.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO: 5 (cinco) DIAS ÚTEIS**

3.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 3.5.1** Aprovação da Visita. Formalização da ata pelo solicitante;
- 3.5.2** Documento MODELO 4 inserido como anexo do chamado;
- 3.5.3** O Profissional da CONTRATADA deverá ter conhecimento da área de conhecimento. Deverá ser reportado no chamado o skill do profissional que fez o atendimento, demonstrando que ele possui conhecimento do assunto tratado.

3.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 3.6.1** Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

3.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 3.7.1** Visita/reunião técnica realizada com o entendimento dos assuntos/projetos discutidos ou encaminhamento para próximas ações.

4 OPERAÇÃO ASSISTIDA

4.1 EXECUÇÃO

- 4.1.1** Este serviço tem a finalidade de realizar a operação do e-cidade e aplicações secundárias tanto presencial quanto remota de forma assistida.
- 4.1.2** Diferente da capacitação ou da visita/reunião técnica, a operação assistida tem como principal objetivo o acompanhamento, junto aos usuários, da operação (dia a dia), realizando o atendimento ao mesmo tempo da utilização do sistema, principalmente em funcionalidades críticas ou complexas.
- 4.1.3** A Operação assistida será realizada presencialmente nos locais que solicitarem o serviço, ou de forma remota, através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE.

4.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 4.2.1** Projetar e planejar a operação assistida através do levantamento das necessidades dos usuários;
- 4.2.2** Execução da operação assistida;
- 4.2.3** Acompanhar os usuários quando da utilização de funcionalidades para que haja uma ambientação por parte dos usuários, possibilitando dessa forma explicar detalhadamente o funcionamento dos procedimentos e os respectivos impactos;
- 4.2.4** Acompanhar os usuários em um período pós capacitação ou quando houve atualização de customizações recentes e de grande impacto/modificação no sistema, para que seja possível ao usuário ter mais segurança na utilização das rotinas, principalmente nas mais críticas;
- 4.2.5** Preencher o MODELO 5, informando as ações executadas em detalhes, principalmente elencando as rotinas/funcionalidades envolvidas;
- 4.2.6** Cada operação assistida não deverá ser superior a 4 horas;
- 4.2.7** Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;
- 4.2.8** Não há necessidade de o usuário solicitante homologar o chamado para ser finalizado. O relatório de atividades deverá constar a aprovação da operação assistida. O atesto deste processo se dará pela aprovação da maioria que participou da Operação assistida, conforme lista de presença ou pelo solicitante, como o relatório será anexado no chamado, já será considerado homologado.
- 4.2.9** Salvo se o usuário (ou a maioria participante) não aprovar a atividade. Neste caso, a CONTRATADA deverá marcar uma reunião com o solicitante e o gestor do contrato para identificar o motivo e tomar as providências cabíveis;

- 4.2.10 Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

4.3 ENTREGÁVEIS

- 4.3.1 Registro na ferramenta de chamados;
- 4.3.2 Documento **MODELO 5** preenchido e devidamente assinado;
- 4.3.3 Plano de ação, caso se necessário executar alguma atividade pós-operação assistida;

4.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 4.4.1 **SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** 1 (hum) dia Útil
- 4.4.2 **SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** 5 (cinco) dias Úteis

4.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 4.5.1 Formalização do solicitante ou maioria que participou da operação assistida;
- 4.5.2 Documentos inseridos nos chamados: relatório da visita da operação assistida (modelo 5).
- 4.5.3 O Profissional da CONTRATADA deverá ter conhecimento da área de conhecimento. Deverá ser reportado no chamado o skill do profissional que fez o atendimento, demonstrando que ele possui conhecimento do assunto tratado;
- 4.5.4 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

4.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 4.6.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

4.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 4.7.1 Operação assistida realizada e aprovada pelo usuário;

5 MANUTENÇÃO CORRETIVA, RETAGUARDA/DIAGNÓSTICO E ACERTO EM BASE/APURAÇÕES ESPECIAIS DE PEQUENO PORTE

5.1 EXECUÇÃO

- 5.1.1 Para os serviços de manutenção corretiva, retaguarda/diagnóstico e acerto em base/apurações especiais com o esforço de execução de pequeno porte. Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota (preferencialmente).

5.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 5.2.1 Manutenção Corretiva:

5.2.1.1 Trata-se de manutenção não periódica causada por falhas/erro/incidente que possam gerar perda de performance, instabilidade, inconsistências/inconformidade na geração de informações e ações antes executadas corretamente ou indisponibilidade parcial ou total do sistema, requeridas por registro de chamado técnico. Consiste na eliminação de comportamentos do software que diferem de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento;

5.2.1.2 Ações:

5.2.1.2.1 Identificação e diagnóstico do problema;

5.2.1.2.2 Desenvolvimento/implementação da solução corretiva;

5.2.1.2.3 Testes com a solução corretiva em ambiente controlado de homologação, com apoio do suporte;

5.2.1.2.4 Efetivação da implantação/implementação corretiva, através da atualização no ambiente de produção;

5.2.1.2.5 Reversão de atualizações aplicadas quando verificadas falhas decorrentes destas;

5.2.2 Para Retaguarda/Diagnóstico:

5.2.2.1 Consiste no apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do software;

5.2.2.2 Depurar o código fonte de um programa, acompanhando passo-a-passo a sua execução, a fim de encontrar inconsistências no código e corrigi-los

5.2.2.3 Visualizar e editar o valor definido para cada variável, acompanhar a execução de cada comando no programa e executar outros comandos em tempo real, alterando o comportamento final da rotina com o objetivo de identificar a causa do problema relatado;

5.2.2.4 Investigar comportamento de sistema através da análise do código fonte;

5.2.2.5 Emitir parecer ou nota técnica sobre comportamento de sistema (principalmente para casos de incidentes críticos);

5.2.2.6 Ações:

5.2.2.6.1 Investigação no código fonte para identificar a causa do problema relatado;

5.2.2.6.2 Retorno ao suporte com detalhamento do que foi identificado:

5.2.2.6.3 Pode ter sido descoberto um bug;

5.2.2.6.4 Falta de configuração;

5.2.2.6.5 Necessidade de manutenção adaptativa;

5.2.2.6.6 Necessidade de acerto em base/apuração especial;

5.2.2.6.7 Necessidade de medida de contorno;

5.3 Para Acerto em Base/Apurações Especiais:

5.3.1 Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema;

5.3.2 Ações:

5.3.2.1 Desenvolvimento do scripts SQL (construção de queries) para extração ou ajuste em dados;

5.3.2.2 Preparação e liberação em ambiente controlado para homologação;

5.3.3.3 Após validado pelo suporte, execução no ambiente de produção;

5.4 Atividades gerais:

5.4.1 Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta chamados, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);

5.4.2 Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow-up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado;

5.4.3 Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;

5.4.4 Concluir e fechar os chamados;

5.4.5 Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;

5.4.6 Anexar o documento a documentação técnica operacional.

5.4.7 Anexar o DOCUMENTO **MODELO 6**

5.4.8 A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.

5.4.9 As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:

5.4.9.1 Após a aprovação do usuário, anexar o documento de parametrização contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele "aprovar" o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.

5.4.9.2 Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato;

5.4.9.3 Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

5.4.9.4 Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção;

5.6 ENTREGÁVEIS

5.6.1 Registro na ferramenta de chamados;

5.6.2 Documentação de rotinas técnico-operacionais;

5.6.3 Incluir no chamado a aprovação do usuário do atendimento realizado;

5.5.4 Anexar o documento MODELO 6;

5.5.6 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço.

5.6 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

5.6.1 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO DE ACORDO COM O TIPO DE MANUTENÇÃO

Tipo de Manutenção	SLA DE SOLUÇÃO	Tipo de Manutenção	SLA DE SOLUÇÃO
Corretiva	Aplica-se o definido no Anexo VIII	Retaguarda/ Diagnóstico	Aplica-se o definido no Anexo VIII
Acerto em Base/Apurações Especiais	Aplica-se o definido no Anexo VIII		

5.7 CRITÉRIOS DE ACEITE

5.7.1 Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido.

5.7.2 Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.

5.7.3 Documentação das rotinas técnico-operacionais anexada no chamado.

5.7.4 Documento MODELO 5

5.7.5 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

5.8 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

5.8.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade.

5.9 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

5.9.1 Manutenção implementada/atualizada em produção após a aprovação do usuário.

6 PARAMETRIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.1 EXECUÇÃO

6.1.1 Este serviço tem como finalidade executar a parametrização e configuração do sistema e-cidade e aplicações secundárias. Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE.

6.1.2 O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota.

6.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

6.2.1 Realizar configuração ou parametrização do e-cidade;

6.2.2 Acrescentar registro de andamento das ações realizadas do chamado; documentando e registrando na ferramenta de chamados, todas as interações e passos executados no atendimento, independente da via de contato (telefone, chat, meio eletrônico, e-mail etc.);

6.2.3 Executar os procedimentos necessários para a resolução e atendimento do chamado não esquecendo do follow up no chamado de modo a deixar o chamado sempre atualizado.

6.2.4 Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;

6.2.5 Concluir e fechar os chamados;

6.2.6 Colocar as evidências e anexos necessários para a documentação do chamado;

6.2.7 Anexar o documento de registro de configuração/parametrização, conforme **MODELO 1**.

6.2.8 A homologação do ticket será automática quando o usuário não responder a 3 tentativas de contato.

6.2.9 Considera-se 3 tentativas, o contato com o usuário, 3 DIAS ÚTEIS SEGUIDOS.

6.2.10 As 3 tentativas de contato deverão ser realizadas da seguinte forma:

- i. Após a aprovação do usuário, anexar o documento de parametrização contido no MODELO 1. Ligar para o número de contato do usuário solicitando para ele "aprovar" o atendimento na ferramenta de chamados, informando que o chamado será fechado automaticamente após o 3º dia SEM FORMALIZAÇÃO NA FERRAMENTA PELO USUÁRIO.
- ii. Nos 3 dias seguintes, realizar o mesmo procedimento. Entrar em contato com o usuário via telefone, e-mail, etc., solicitando fechar o chamado. SEMPRE REGISTRAR NA FERRAMENTA a hora e o dia e a forma como foi realizado o contato;
- iii. Após o 3º dia sem FORMALIZAÇÃO do atendimento pelo usuário, o chamado será fechado automaticamente.

- 6.2.11 Interações no chamado que permitam a análise do serviço prestado. Chamados sem interação ou com poucas informações que não permite a fiscalização identificar a prestação do serviço poderão ser desconsiderados ou questionados, podendo sofrer sanção.

6.3 ENTREGÁVEIS

- 6.3.1 Registro na ferramenta de chamados;
- 6.3.2 Relatório MODELO 1 anexado no chamado;
- 6.3.3 Qualquer outro anexo importante para evidenciar o atendimento.
- 6.3.4 Interações no chamado.

6.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 6.4.1 **SLA TEMPO DE ATENDIMENTO:** Aplica-se o definido no Anexo VIII
- 6.4.2 **SLA TEMPO DE SOLUÇÃO:** Aplica-se o definido no Anexo VIII

6.4 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 6.5.1 Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido.
- 6.5.2 Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário.
- 6.5.3 Documento MODELO 1 anexado no chamado;
- 6.5.4 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

6.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 6.6.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

6.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 6.7.1 Parametrização ou configuração executada com sucesso e aprovação do usuário

7 RELATÓRIO TÉCNICO DE SOLUÇÃO

7.1 EXECUÇÃO

- 7.1.1 Este serviço tem a finalidade da CONTRATADA elaborar um relatório técnico apontando a solução definitiva das manutenções que tiveram a sua solução e resolução realizada através da aplicação de uma medida de contorno, com o intuito de resolver a demanda solicitada de forma emergencial. (VIDE ITEM II deste catálogo e o item VI – Tratamento de Incidentes e suporte Técnico do ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO). O plano de ação proposto poderá, dependendo do tamanho e de sua natureza, gerar um PROJETO a ser desenvolvido pela CONTRATADA (que poderá envolver terceiros/fornecedores).

7.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 7.2.1 Levantamento das necessidades;

- 7.2.2 Planejar e projeto o plano de ação;
- 7.2.3 Elaborar o plano de ação;
- 7.2.4 Apresentar o plano de ação para a CONTRATANTE

7.3 ENTREGÁVEIS

- 7.3.1 PLANO DE AÇÃO – poderá ser utilizado o modelo da CONTRATADA

7.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 7.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: Aplica-se o definido no Anexo VIII
- 7.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO: Aplica-se o definido no Anexo VIII

7.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 7.5.1 Plano de Ação elaborado pela CONTRATADA;
- 7.5.2 Aprovação do plano pela CONTRATANTE.

7.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 7.6.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

7.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 7.7.1 Relatório elaborado e entregue para a CONTRATANTE.

8 GMUD (Gestão de Mudanças)

8.1 EXECUÇÃO

- 8.1.1 Este serviço tem a finalidade da CONTRATANTE aprovar atualizações através do processo de gestão de mudanças, conforme descrito no ANEXO XXII – Processo de GMUD.

8.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 8.2.1 Planejamento da mudança pela CONTRATADA
- 8.2.2 Solicitação formal da CONTRATADA
- 8.2.3 Avaliação pela CONTRATANTE
- 8.2.4 Aprovação do plano pela CONTRATANTE
- 8.2.5 Execução da mudança pela CONTRATADA

8.3 ENTREGÁVEIS

- 8.3.1 Documento do plano de mudança

8.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 8.4.1 SLA TEMPO DE ATENDIMENTO: 3 (três) DIAS ÚTEIS
- 8.4.2 SLA TEMPO DE SOLUÇÃO: 10 (dez) DIAS ÚTEIS

8.4 CRITÉRIOS DE ACEITE

8.4.1 Plano de mudança elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;

8.4.2 Aprovação do plano pela CONTRATANTE.

8.5 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

8.5.1 Será alocado pela CONTRATADA conforme a necessidade

8.6 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

8.6.1 Plano de ação elaborado e entregue para a CONTRATANTE e com aprovação da CONTRATANTE e execução da CONTRATADA.

9 ATUALIZAÇÕES LEGAIS E TECNOLÓGICAS (VERSÃO E LINGUAGEM)

9.1 EXECUÇÃO

9.1.1 Serviços de atualizações legais, que são adequações no e-cidade e aplicações secundárias de qualquer tipo que se façam necessárias em função de demandas para atendimento à legislação federal, estadual ou municipal (leis, decretos, portarias, instruções normativas, entre outros) inerentes às suas funcionalidades, durante toda a vigência do contrato, devendo executar as atualizações que se fizerem necessárias para o seu perfeito funcionamento e enquadramento as mudanças nas legislações. A CONTRATADA deverá fazer um trabalho de acompanhamento das mudanças de legislação (principalmente no âmbito federal) e executar as adequações sem necessidade de acionamento por parte da CONTRATANTE.

9.1.2 Serviços de atualizações tecnológicas, que são adequações no e-cidade e aplicações secundárias de qualquer tipo que se façam necessárias em função de atualizações em versões dos servidores de aplicação (apache), ou atualização nas linguagens de programação (PHP/Laravel, etc...) ou banco de dados (PostgreSql), ou mesmo por necessidade de adequação em relação a segurança do sistema. A CONTRATADA deverá manter equipe de arquitetura e segurança acompanhando as atualizações do mercado e mantendo as aplicações atualizadas sem necessidade de solicitação da CONTRATANTE.

9.1.3 O chamado deste tipo de serviço normalmente será criado pela CONTRATADA com o detalhamento da atualização legal ou tecnológica para o alinhamento do que será necessário, que pode ser:

9.1.3.1 Agendamento de atualização;

9.1.3.2 Necessidade de reunião técnica ou operação assistida para explicações e até mesmo implantação de algum procedimento novo;

9.1.3.3 Necessidade de capacitação ou adequação no processo interno da CONTRATANTE;

9.1.3.4 Para casos de atualização tecnológica, pode envolver parada programada do sistema, e para isso deve haver alinhamento entre a CONTRATADA e CONTRATANTE;

- 9.1.4 Este serviço será realizado através de chamados gerados, em dias úteis no horário de expediente da CONTRATANTE e poderão ser solicitadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE. O serviço poderá ser executado presencial ou de forma remota.

9.2 DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 9.2.1 Disponibilização da relação e detalhamento do que será atualizado em relação a parte legal ou tecnológica, anexando documentação técnica e manuais;
- 9.2.2 Proposta de trabalho em relação ao que se faz necessário diante da atualização, com sugestão de agendamento de atualização (quando envolver funcionalidades/processos críticos), capacitação, reunião técnica ou operação assistida;
- 9.2.3 Contato com a CONTRATADA para alinhamento da atualização;

9.3 ENTREGÁVEIS

- 9.3.1 Registro na ferramenta de chamados;
- 9.3.2 Documentação de rotinas técnico-operacionais. Pode ser o modelo da CONTRATADA (a ser aprovado pela CONTRATANTE);
- 9.3.3 Incluir no chamado a aprovação da CONTRATADA em relação a atualização;
- 9.3.4 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço

9.4 ACORDO DE NÍVEL DE ENTREGA (SLA)

- 9.4.1 SLA cujo tempo de solução de acordo com o tipo de manutenção, pois se trata de um serviço diverso, de acordo com cada atualização, proposto pela contratada.
- 9.4.2 A solução, apesar de não ter um tempo definido para que aconteça, devido sua tempestividade e complexidade, não poderá nunca, a sua colocação em produção, passar do prazo legal.

9.5 CRITÉRIOS DE ACEITE

- 9.5.1 Formalização na ferramenta pelo usuário informando que o seu chamado foi atendido;
- 9.5.2 Fechamento automático do chamado sem formalização pelo usuário;
- 9.5.3 Documentação e detalhamento das atualizações anexada no chamado;
- 9.5.4 Chamados com interações que comprovam a execução do serviço;

9.6 PERFIS PROFISSIONAIS APTOS A EXECUTAREM O SERVIÇO

- 9.6.1 O perfil profissional apto a executar o serviço pela CONTRATADA é o suporte técnico nível N2, arquitetos de software e desenvolvedores, definido pela contratada.

9.7 PRODUTOS OU RESULTADOS ESPERADOS

- 9.7.1 Atualização implementada em produção após a aprovação e alinhamento com a CONTRATADA

10 DOCUMENTOS DE APOIO

- 10.1** Este tópico tem por objetivo definir os modelos de documentações que a CONTRATADA deverá utilizar para cada serviço utilizado. A utilização deste documento, preenchida de forma correta e inserida em cada atendimento registrado, é obrigatória. É a evidência que o serviço foi realizado. A sua “não utilização” poderá indicar falta de “evidências”, e com isso a CONTRATANTE poderá indicar que o serviço não foi realizado, podendo ser desconsiderado o referido serviço.
- 10.2** Os modelos poderão ser alterados pela CONTRATANTE durante a execução do contrato, caso seja necessário incluir mais informações com o intuito de criar mecanismos de controle eficientes para aferir e fiscalizar o serviço, gestão do contrato ou a gestão da operação, onde a CONTRATADA terá um prazo para se adequar em até 30 (trinta) dias corridos, prazo este que deverá ser acordado com a CONTRATANTE. Do mesmo modo, a CONTRATADA poderá sugerir ajustes ou melhorias nos modelos. Porém, a CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a alteração dos modelos.

MODELO 1				
MODELO DE ATENDIMENTO DÚVIDA E PARAMETRIZAÇÃO				
1 – IDENTIFICAÇÃO				
Tipo de Atendimento:	Dúvida/Orientação:		Parametrização/Customização	
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina				
Área:				
Módulo/Rotina Funcionalidade:				
3 – Solicitação do usuário				
<i>Descrever a solicitação do usuário</i>				
4 – Resolução do atendimento				
Solicitação faz parte das atividades diárias do usuário? Ele poderia executar ou ter conhecimento?		Sim		Não
Se sim, por que ele abriu chamado?				
Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?		Sim		Não
Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados?				
Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?				
6 – Responsável pelo Atendimento				
<nome> <função>				

MODELO 2				
MODELO DE ATENDIMENTO PROBLEMA SISTEMA				
1 – IDENTIFICAÇÃO				
Tipo de Atendimento:	Problema Sistema			
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina				
Área:				
Módulo/Rotina/Funcionalidade:				
3 – Solicitação do usuário				
<i>Descrever o problema relatado pelo usuário</i>				
4 – Resolução do atendimento				
Já ocorreram atendimentos para a mesma solicitação?	Sim		Não	
Se sim, por que ainda continuam realizando abertura de chamados?				
Se sim, como podemos resolver definitivamente a questão?				
6 – Responsável pelo Atendimento				
<nome> <função>				

MODELO 3			
MODELO DE REGISTRO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA / OPERAÇÃO ASSISTIDA			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
Solidante:			
Órgão:		Data Capacitação:	99/99/9999
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina			
Área:			
Módulo/Rotina Funcionalidade:			
3 – Lista de Presença Inicial			
Seq	Nome	Matrícula	Secretaria/Setor
1			
2			
3			
4			
...			
4 – Participantes da Reunião			
5 – Relatório de Atividades			
6 – Responsável pelo Atendimento		7 - Aprovação Solicitante	
<nome> <função>		<nome> <função>	
8 - Plano de Ação (Caso seja necessário)			

MODELO 4			
MODELO DE REGISTRO DE VISITA/REUNIÃO TÉCNICA			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
Solicitante:			
Secretaria/Setor:		Data da Visita:	99/99/9999
2 – Participantes			
3 – Objetivo da reunião/visita			
4 – Pontos/Assuntos Discutidos			
5 – Plano de Ação (Caso exista)			
6 – Responsável pelo Atendimento		7 - Aprovação Solicitante	
<nome> <função>		<nome> <função>	

MODELO 5			
MODELO DE REGISTRO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
Solicitante:			
Secretaria/Setor:		Data da Visita:	99/99/ 9999
2 – Participantes			
3 – Objetivo da operação assistida			
4 – Pontos/Funcionalidades acompanhadas/assistidas			
5 – Plano de Ação (Caso exista)			
6 – Responsável pelo Atendimento		7 - Aprovação Solicitante	
<nome> <função>		<nome> <função>	

MODELO 6			
MODELO DE MANUTENÇÃO			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
Solicitante:		Orgão:	
2 – Módulo/Funcionalidade/Rotina			
Área:			
Módulo/Rotina Funcionalidade:			
3 – Manutenção Reportada – O que aconteceu?			
Descrever a solicitação do usuário			
4 – Resolução – O que foi feito ?			
5 – Tipo de Manutenção			
Corretiva / Adaptativa, Cosmética Localizada / Retaguarda/Diagnóstico / Acerto em Base/Apurações Especiais			
6 - Aplicação de Medida Contorno		Sim () Não () Não se aplica ()	
<descrever a medida de contorno, caso seja marcado o campo SIM>			
7 – Solução			
<descrever a solução. Se campo 6 estiver preenchido, deixar em branco>			
8- Plano de Ação (caso exista)			
9 – Responsável pelo Atendimento		10 - Aprovação Solicitante	
<nome> <função>		<nome> <função>	

ANEXO VI

DA GARANTIA

1 Dos requisitos de garantia:

- a) Todos os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser cobertos por garantia técnica durante a vigência do contrato e, adicionalmente, durante 90 dias úteis após o encerramento contratual;
 - i. No encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar e entregar para a CONTRATANTE a documentação das demandas (chamados de suporte e projetos) que **ainda estão em execução**.
 - ii. Caso um componente de software ou artefato, referente a um serviço contratado, seja alterado pela CONTRATANTE ou por terceiro designado, a garantia cessará apenas para estes produtos;
 - iii. Manutenção Corretiva consiste na garantia de remoção de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados, que interfiram no funcionamento das aplicações, tais como cancelamento e parada em rotinas, demora demasiada no processamento, resultados inesperados no processamento e quaisquer defeitos ou desvios em relação aos requisitos aprovados no processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, devendo-se observar os níveis de serviços descritos no ANEXO VIII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
 - iv. Por “serviços entregues” ou “entregáveis” entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, **não se restringindo** ao código-fonte, scripts de build/deploy, documentações, manuais e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução perfeitas da solução de software objeto da OS (Ordem de Serviço).
- b) Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado e cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço para as atividades de garantia técnica, conforme descrito no ANEXO VIII;
- c) A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período, nos prazos e condições definidos neste referido documento.
- d) Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- e) Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção;
- f) A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE devido aos defeitos nos produtos, se for o caso, em decorrência de falhas ou imprecisões produzidos por ela

- g) A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato, ANEXO VIII. Havendo necessidade motivada, a área requisitante poderá definir prazos singulares para determinadas soluções.
- h) Serviços executados pela CONTRATADA poderão ser refeitos caso seja comprovada que não foi realizado dentro dos padrões de qualidade exigidos, sem a aprovação do usuário solicitante, ou realizados sem a ciência da CONTRATANTE, podendo sofrer sanções e multas, conforme o caso.
- i) Deverá ser realizada a qualificação técnica da CONTRATANTE com o objetivo da transferência de conhecimento.
- j) Deverá ser produzido todos os materiais, artefatos e documentações para garantir a disponibilidade dos serviços.
- k) Para determinação da responsabilidade da CONTRATADA na implementação das ações necessárias para a solução de problema, será necessário verificar se ele é decorrente de erros ou falhas ocorridas na execução dos serviços decorrentes dessa contratação ou se provém de manutenções anteriores à contratação ou se foram realizadas pelo CONTRATANTE ou por terceiro designado;
 - I Caso seja decorrente de serviços objeto desta contratação, a ação ocorrerá como Manutenção Corretiva, remunerado em VALOR FIXO MENSAL de acordo com o catálogo de serviços vigente;
 - II Caso a CONTRATADA não tenha responsabilidade sobre o problema, porém seja necessária à sua atuação, esse serviço será considerado como Suporte Técnico e Operacional e deverá ser remunerado com base nos critérios e considerando a caracterização dos serviços;
 - III A verificação para determinação da responsabilidade será realizada pelo Gestor do Contrato que, deverá validar/alinhar com a CONTRATADA o entendimento sobre o que foi analisado;

ANEXO VII

PROCESSO DE GOVERNANÇA DE PROJETOS

- 1 Abaixo encontram-se os itens que descrevem o processo de governança de projetos que será executado na contratação, para ser aplicado às atividades de projetos do e-cidade, bem como para a avaliação, aceitação, priorização, execução, aprovação da entrega e remuneração.

- 1.1 Consideram-se projetos todas as demandas, classificadas como desenvolvimento, que serão realizadas sob demanda e remuneradas em PONTO DE FUNÇÃO.

Este anexo irá tratar dos projetos remunerados em PONTO DE FUNÇÃO

- 1.2 Para efeito da contratação, os seguintes serviços serão executados como projetos:

- a) desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-cidade;
- b) integração de sistemas com o e-cidade;
- c) conversão e migração de dados do e-cidade;
- d) implantação do e-cidade;

- 1.3 A CONTRATADA comprometer-se-á a atender prontamente, respeitados os prazos firmados em contrato, todas as demandas advindas da CONTRATANTE.

1.4 **Critério:**

- 1.4.1 As demandas que sejam passíveis de atendimento como projeto, a partir de avaliação da equipe técnica interna dos órgãos da CONTRATANTE, serão submetidas a primeira análise internamente às instâncias da CONTRATANTE.

- 1.4.2 Qualquer demanda de projeto, para ser considerada como inserida no contrato ou aprovada para execução, deverá ser encaminhada pela equipe de projetos ou equipe de fiscalização da CONTRATADA, instrumento interno da CONTRATANTE responsável pela gestão do projeto e do atendimento das necessidades da CONTRATANTE.

- 1.4.3 Portanto, nenhuma demanda de projeto encaminhada diretamente por qualquer órgão da CONTRATANTE NÃO será considerada como parte do contrato firmado com a CONTRATADA e, conseqüentemente, não estará sujeita a pagamento. Isso se faz necessário principalmente para que haja uma governança das demandas, com foco na priorização.

1.5 **Tipos de Projetos a serem contratados**

- 1.5.1 Estão descritos a seguir os tipos de projetos definidos para serem executados.

Seq	Tipo	Descrição
1	Projetos de desenvolvimento de novos	Desenvolvimento de novas funcionalidades do e-cidade (subsistemas, módulos, funcionalidades, rotinas programas, APIs etc.), a partir dos requisitos estabelecidos pelos setores demandantes, em conformidade com

	módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-cidade (técnicos ou negócios)	as normas e padrões de projetos estabelecidos pela equipe de projetos ou fiscalização.
2	Projetos de conversão e migração de dados do e-cidade [que ultrapasse 25 (vinte e cinco) pontos de Função]	Os requisitos poderão ser de NEGÓCIOS (exemplo: criação de uma nova funcionalidade de negócio para atender uma determinada área) ou TÉCNICA (criação de uma API para extrair informações de um banco, implementar um chatbot etc.) Os projetos de migração de dados devem ser contados como um novo projeto de desenvolvimento de um sistema, seguindo a fórmula abaixo: Um projeto de migração deve contemplar minimamente: os ALI mantidos pela migração, as Entradas Externas – considerando as cargas de dados nos ALI – e, caso seja solicitado pelo usuário, os relatórios gerenciais das cargas, que serão contados como Saídas Externas. Todas as contagens de PF devem ser realizadas com base nas funcionalidades requisitadas e recebidas pelo usuário.
3	Implantação do e- cidade	Nesta categoria encontram-se os projetos para a implantação do sistema e-cidade. Projeto deverá contemplar um plano de implantação contendo todas as fases de um projeto: Arquitetura tecnológica e ambiente onde ficará hospedado, levantamento de requisitos, migração de dados de sistemas ou repositórios auxiliares (exemplo: planilhas), módulos a serem implementados, treinamento, operação assistida etc.
4	Integração de sistemas com o e-cidade	O e-cidade possui integrações e interfaces com alguns sistemas, como Portal de Transparência, e-cidade online, REGIN, E-PROC, TCE, MSC, BI e GRM. Portanto nesta categoria encontram-se as demandas de integração de funcionalidades e dados entre o e-cidade e sistemas legados.

Observação: a remuneração obedecerá aos critérios do manual do SISP versão 2.3 (ou o mais atual), onde é informado a métrica de cálculo em PONTO DE FUNÇÃO de cada tipo de projeto.

1.6 O que é o manual do SISP:

“O manual tem como objetivo principal apresentar um roteiro de métricas, com base nas regras de contagem de pontos de função do Manual de Práticas de Contagem (CPM 4.3), para vários tipos de projetos de desenvolvimento e de manutenção de sistemas, promovendo o uso de métricas objetivas nos contratos de prestação de serviços desses projetos. Além da contagem de pontos de função, este roteiro apresenta um processo de estimativas com base na métrica Ponto de Função, visando apoiar as organizações nas estimativas de tamanho, custo, prazo e esforço de seus projetos desenvolvidos internamente ou contratados. ”

O manual encontra-se disponível através do endereço:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/documentos/arquivos/roteiro-de-metricas-do-sisp-v2-3.pdf/view>

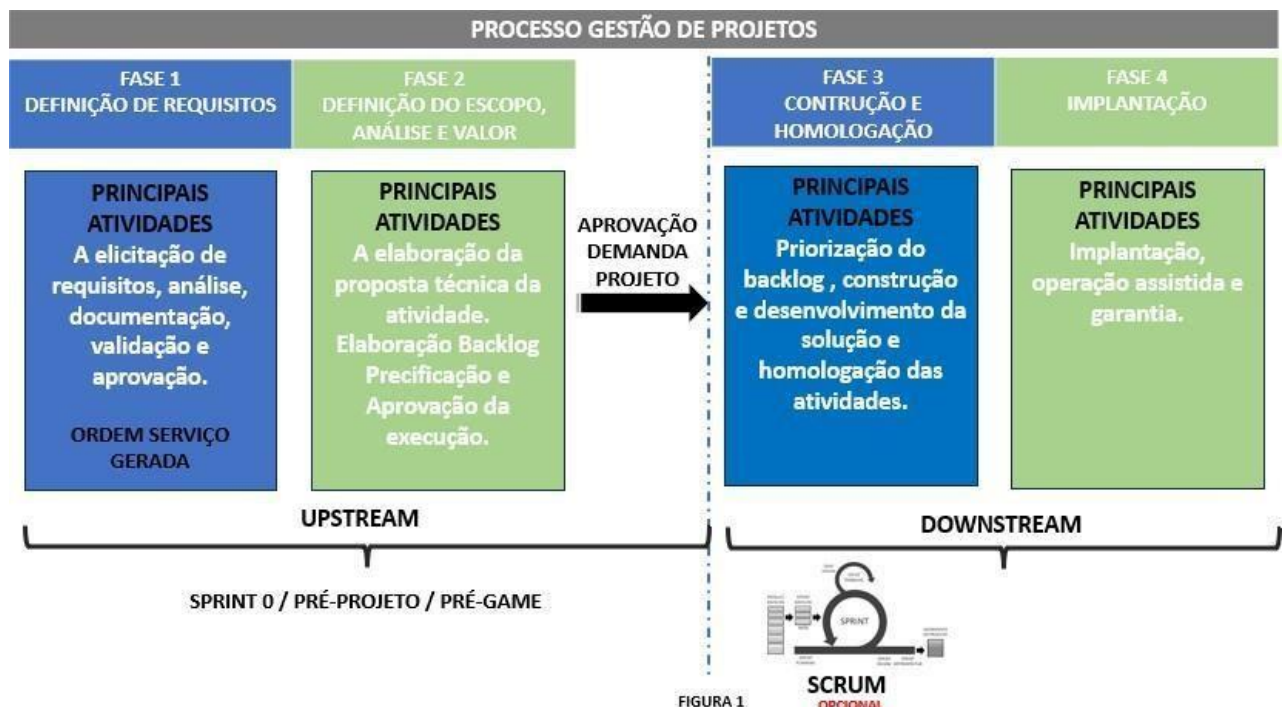
Como evidência, o manual encontra-se apensado também no processo.

1.7 Processo de Gestão de Projetos

1.7.1 O processo de gestão de projetos possibilita a contratação de projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas de negócios e/ou técnicas do e-cidade, integração de sistemas com o e-cidade, conversão e migração de dados do e-cidade, implantação do e-cidade, contemplando o ciclo de vida completo do processo e gestão de projetos ou somente a fase de construção e implantação, de acordo com a necessidade e característica de

cada setor demandante.

- 1.7.2** Os projetos serão estruturados contendo em seu escopo fases ou subfases (vide tabela "FASES DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS"), que serão selecionados de acordo com os objetivos do serviço para a CONTRATANTE.
- 1.7.3** A contratação dos serviços, com o objetivo de maximizar a utilização dos recursos e permitir um processo eficaz de planejamento e gerenciamento das demandas, deverá respeitar os limites de escopo estabelecidos para cada tipo de projeto.
- 1.7.4** Será de responsabilidade da equipe de projetos ou equipe de fiscalização garantir que os setores demandantes organizem (agrupem, selecionem e priorizem) suas demandas objetivando a criação e o encaminhamento dos lotes de serviços respeitando os limites de escopo.
- 1.7.5** O processo de Gestão de Projetos (Figura 1) incorpora as fases de:
- Definição de Requisitos – Fase 1
 - Definição de Escopo e Análise – Fase 2
 - Construção e Homologação – Fase 3
 - Implantação – Fase 4
- 1.7.6** O processo utiliza métodos customizados/adaptados para o gerenciamento e implementação de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, sendo aderente aos modelos de desenvolvimento de sistemas do mercado.



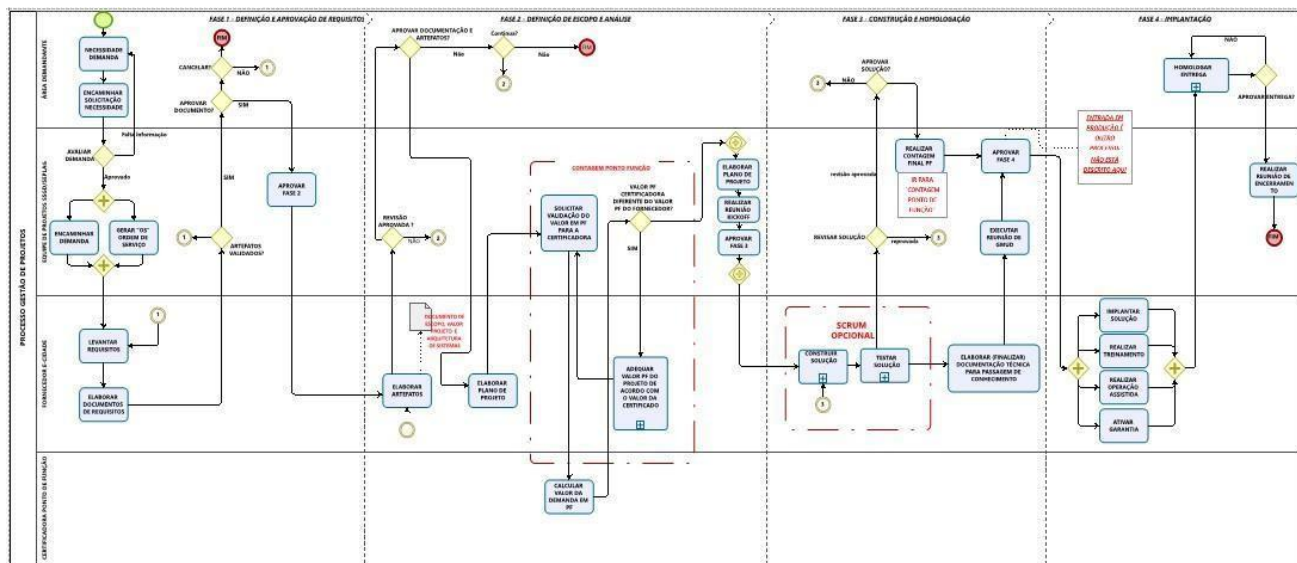
- 1.7.7** Abaixo é apresentado os percentuais de esforço por fase do processo. Esses percentuais serão utilizados como base para a remuneração da CONTRATADA pela conclusão de cada fase realizada.

FASES DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROJETOS

Fase	Nome da Fase	Esforço	Observações
1	Definição de Requisitos	20%	Processo é iniciado com o usuário solicitando uma demanda de projeto. A equipe de projetos da CONTRATANTE irá realizar uma reunião para entendimento da demanda e depois uma reunião com a CONTRATADA para que esta entenda a demanda. Essa reunião, denominada de "reunião inicial" tem por objetivo que a CONTRATADA tenha uma noção inicial do projeto e que consiga estimar por alto, o esforço em PONTO DE FUNÇÃO. A partir daí, a CONTRATANTE irá gerar uma OS (Ordem de Serviço) INICIAL e enviado o documento de solicitação de serviços (ANEXOS I e XXIV, respectivamente) para a CONTRATADA.
2	Definição de Escopo e Análise	30%	Nesta fase serão produzidos: - os artefatos e requisitos necessários para aprovação pelo solicitante e criação do backlog. - o esforço em Pontos de Função (estimativa Nesma) para execução da demanda e gerando a OS final, podendo ter valores diferentes da OS inicial. Este esforço será validado pela empresa certificadora em pontos de função.
3	Construção e Homologação	40%	Esta fase é dividida em três subfases: construção, homologação, testes, manuais e Documentações gerais, onde a remuneração é por cada fase entregue: 1. Projeto e Construção: 70% do esforço da fase 2. Homologação: 20% do esforço da fase 3. Testes e Manuais/Documentação: 10% do esforço da fase Será realizado o processo de GMUD que consiste na validação e análise dos artefatos produzidos pela CONTRATADA e que entrarão em produção (release). Esse processo analisa o impacto da mudança, verificando se poderá ocorrer algum problema ao aplicar em produção, realiza a análise do plano de volta etc., conforme as boas práticas do ITIL. É obrigatória a aprovação da equipe técnica da TI da CONTRATANTE das documentações e artefatos produzidos pela CONTRATADA bem como aprovar a transição do conhecimento (passagem de conhecimento técnico) através de reuniões técnicas entre a equipe da CONTRATADA e a TI da CONTRATANTE.
4	Implantação	10%	Nesta fase é realizada a operação assistida e é ativada a garantia. Durante o processo da operação assistida, é realizada a reunião entre a área demandante, equipe de projetos ou de fiscalização e CONTRATADA para realizar a assinatura do termo de aceite da entrega de acordo com os requisitos solicitados e aprovados pela área demandante. Após a aprovação, a CONTRATADA poderá realizar o faturamento da demanda.

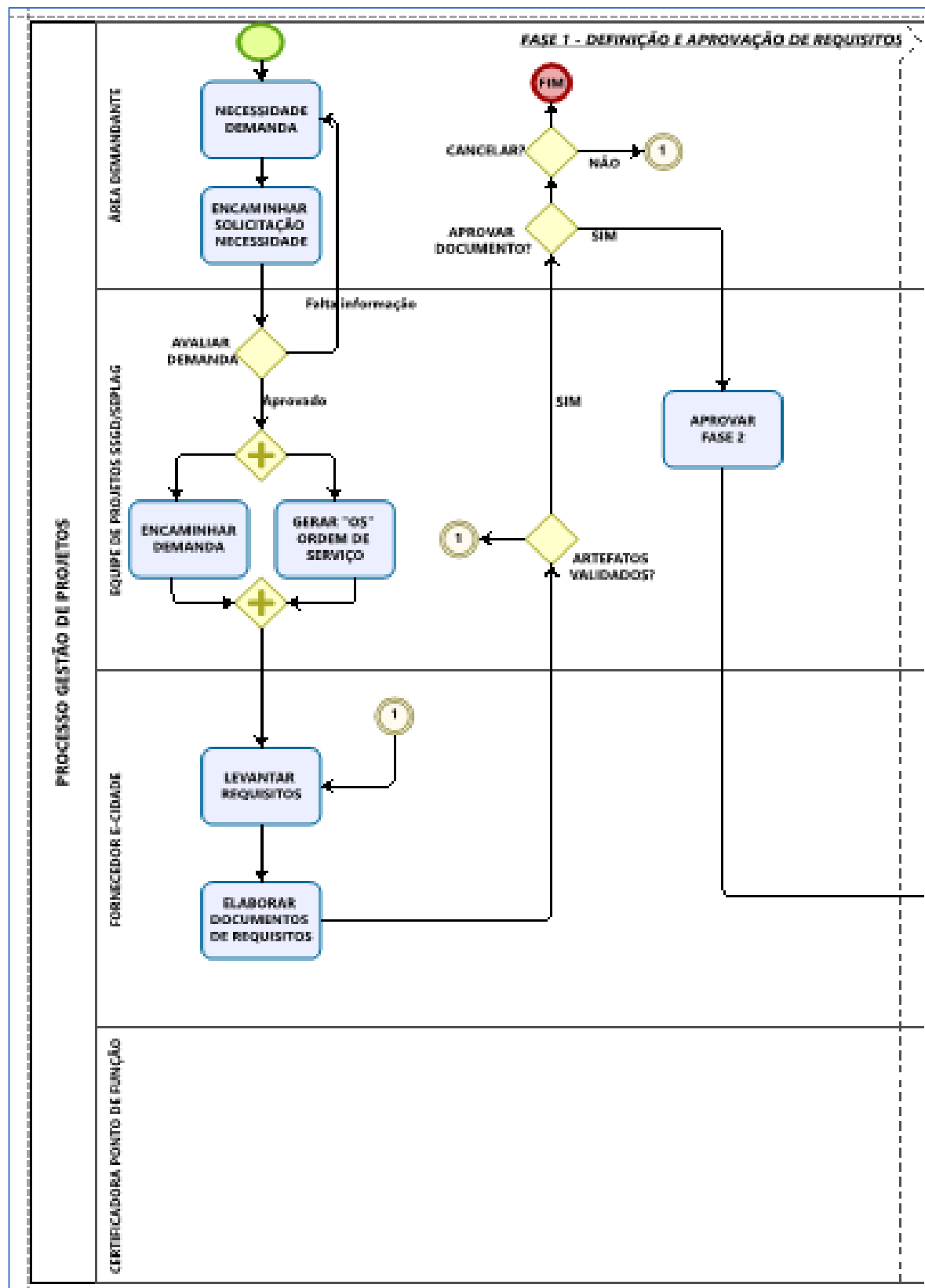
1.7.8 Processo de gestão de projetos – DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

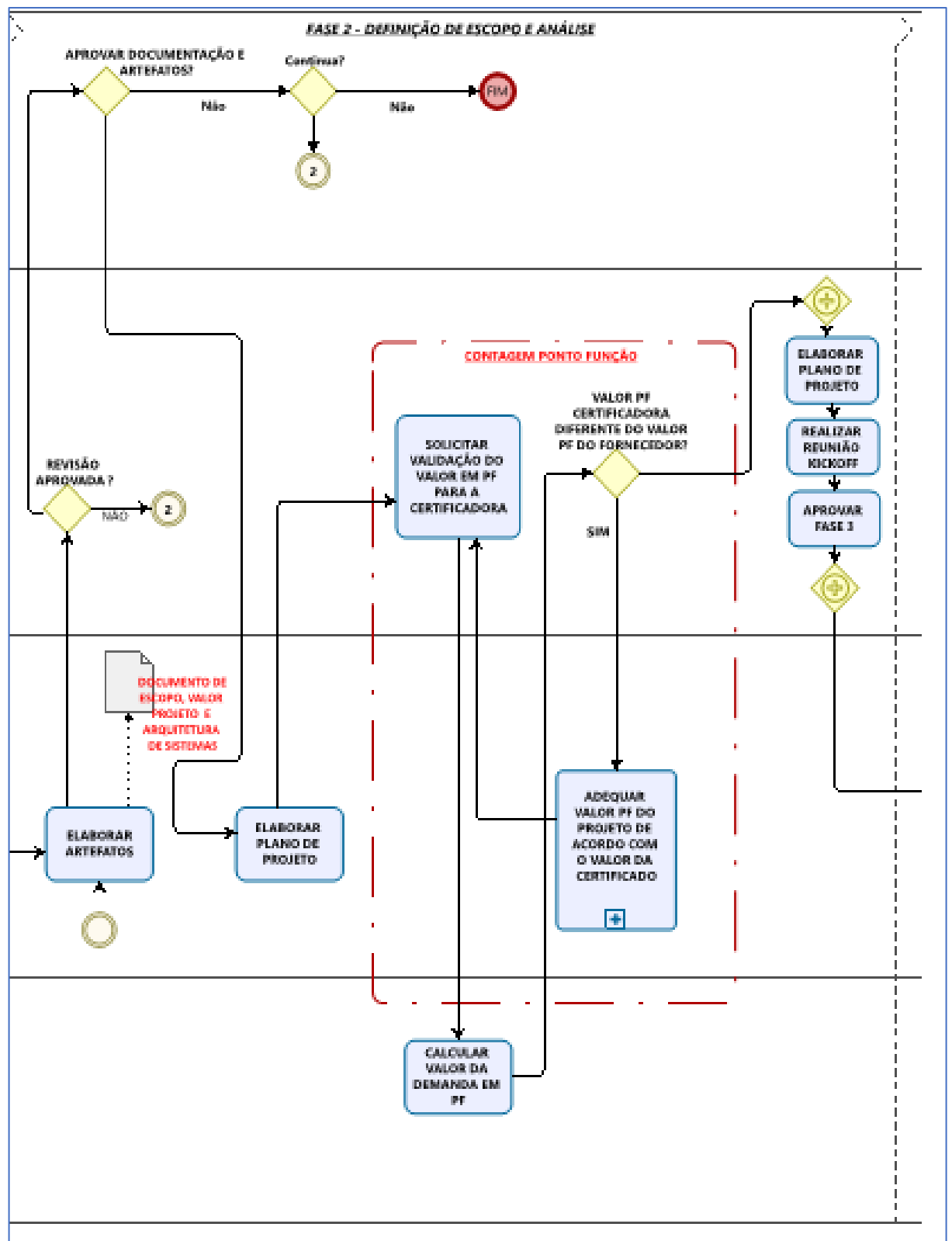
As principais atividades desenvolvidas durante o processo de gestão de projetos são sintetizadas esquematicamente, em suas distintas fases, através dos diagramas a seguir:

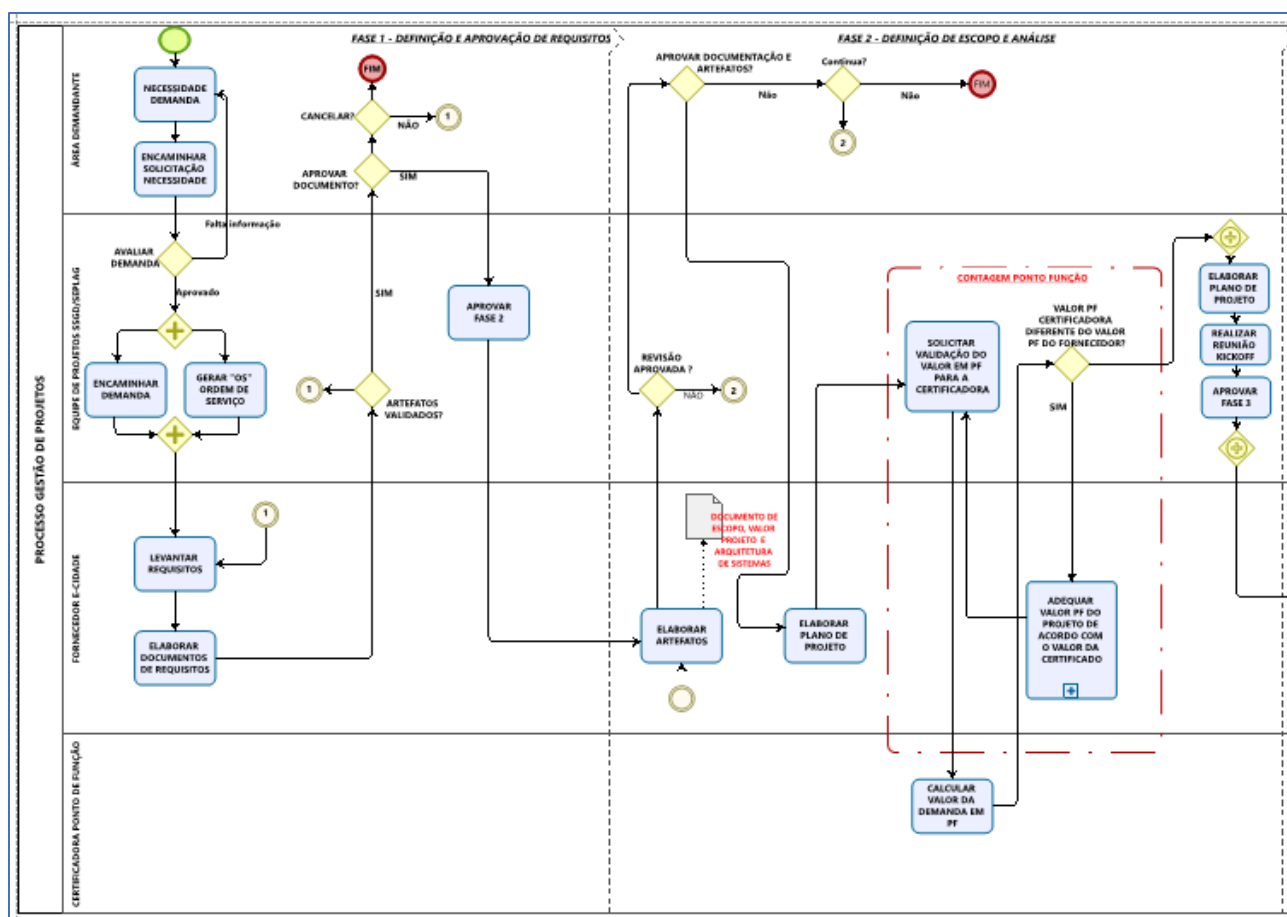


NOTA: o processo possui outras atividades além de integração com outros processos (exemplo: faturamento). O objetivo é apresentar, de forma resumida, as principais atividades fim-a-fim das 4 fases.

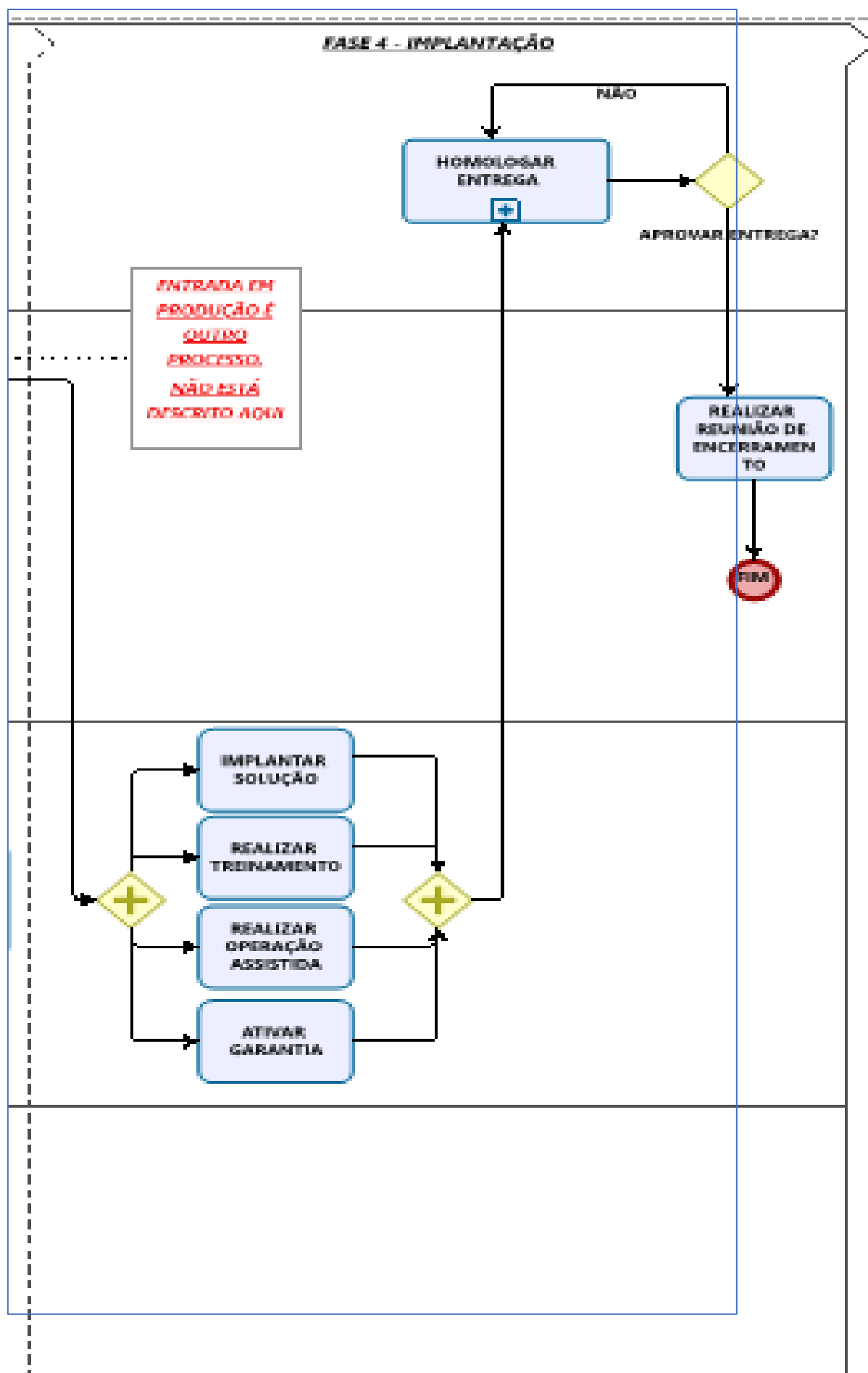
As fases 1 e 2, denominada UPSTREAM, compreendem todas as atividades para validação da demanda, como o levantamento dos requisitos, elaboração das documentações necessárias para a execução do trabalho tais como: plano de projeto, valor do projeto em APF (ponto de função) e demais artefatos para aprovação e execução da demanda.

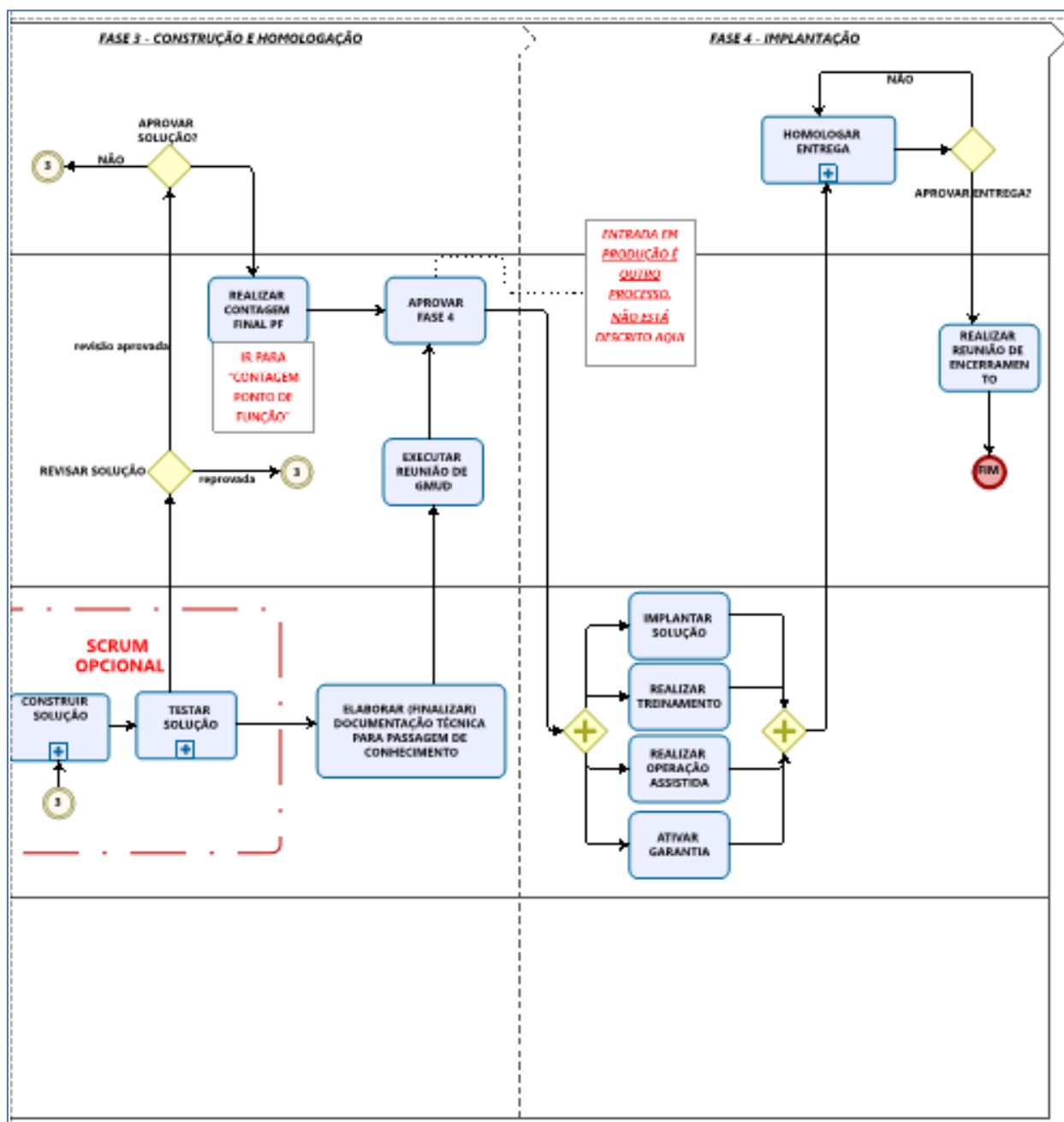






As fases 3 e 4, denominada DOWNSTREAM, compreendem as atividades de construção e todas as suas etapas para a entrega da demanda solicitada. Na fase 3, construção, poderá ser utilizado o framework de gestão ágil SCRUM para a entrega contínua dos incrementos solicitados.





1.7.9 Descrição dos processos

FASE 1 – DEFINIÇÃO DE REQUISITOS			
Essa fase tem o objetivo de formalizar a existência de uma de projeto, levantar e documentar suas características técnicas, funcionais e não funcionais.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1-Necessidade Demanda	A partir da constatação da necessidade de elaborar/evoluir/ melhorar determinado funcionalidade do e-cidade, é formalizada em artefato apropriado para iniciar o processo de avaliação de sua construção.	Órgão demandante	Solicitação de demanda vi de ANEXO XXIII ou poderá ser utilizado o serviço de projetos

2-Encaminhar Solicitação Necessidade	Feito o preenchimento da Solicitação de Demanda pelo órgão, ele é encaminhado área de projetos ou equipe de fiscalização para dar andamento.	Órgão demandante	-----
3-Analisar Demanda	Recebida a solicitação de demanda, é realizada a validação do documento bem como os requisitos contratuais para verificar se é possível executar a. Nesta fase ainda não há interação com a CONTRATADA e a área de projetos ou fiscalização é a responsável junto a equipe técnica de TI para analisar a demanda e verificar a sua viabilidade.	Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização	-----
4-Solicitar Demanda	A demanda é encaminhada para a área de projetos ou equipe de fiscalização para priorização e aprovação. Após a aprovação, é preenchida a Solicitação de Serviço, encaminhando para a CONTRATADA. A solicitação de serviço contém, além das informações básicas da demanda, os requisitos tecnológicos que deverão ser implementados na solução, requisitos estes elaborados pela equipe de TI da CONTRATADA junto com equipe de projetos ou fiscalização. A equipe de projetos ou fiscalização irá enviar também a Ordem de Serviço, "autorizando" a CONTRATADA a iniciar as atividades da demanda solicitada.	Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização	Solicitação de Serviço VIDE ANEXO XXIV E ORDEM DE SERVIÇO VIDE ANEXO II
5-Levantar requisitos e elaborar documento de requisitos	Definir e registrar os requisitos com o objetivo de identificar, analisar e documentar todas as condições ou capacidades que devem ser atendidas pelas entregas do projeto. Converter as necessidades, desejos e expectativas dos usuários em requisitos, buscando uma atitude proativa e de questionamento visando identificar requisitos adicionais que não foram explicitamente declarados pelos usuários. Os requisitos serão levantados em reuniões com a participação dos usuários do demandante, mas serão registrados e gerenciados pela equipe da CONTRATADA.	CONTRATADA	Documento de Levantamento de Requisitos VIDE ANEXO XXVIII

6-Validar Artefatos Gerados	A equipe de projetos ou fiscalização, avaliando as informações sobre escopo e informações apresentadas junto ao demandante poderá revisar o escopo do projeto, sugerindo dividir para ser implementado em etapas priorizando as necessidades mais importantes, ou mesmo cancelar o projeto.	área de projetos ou fiscalização	-----
7-Aprovar Documento	Para auxiliar na decisão, o órgão demandante poderá convocar uma reunião com os representantes da CONTRATADA. A decisão do demandante deverá ser acordada formalmente com a equipe de projetos ou fiscalização. Esta reunião tem o objetivo de: Cancelar a demanda OU solicitar novas informações OU solicitar refazer o documento de requisitos OU aprovar o documento de requisitos. A partir da decisão do Demandante de não continuar com projeto, ele irá formalizar a conclusão da Fase 1 - Definição de Requisitos e o encerramento do serviço. O Demandante poderá também não concordar com o documento gerado pela CONTRATADA e solicitar nova versão do documento para dar continuidade na solicitação da Demanda. Ou poderá solicitar a aprovação do documento, concordando com os termos e conteúdos apresentados. Em qualquer situação, a equipe de projetos ou fiscalização será comunicada para tomar as providências necessárias.	Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização	-----
8-Encerrar Fase 1 e Autorizar Fase 2	O demandante, tendo decidido pela continuação do Projeto, aprovando os documentos de requisitos irá formalizar a conclusão da Fase 1 – Definição de Requisitos e proceder à autorização, através da equipe de projetos ou fiscalização, para a CONTRATADA iniciar a Fase 2 – Definição de Escopo e Análise	área de projetos ou fiscalização	-----

FASE 2 – DEFINIÇÃO DE ESCOPO E ANÁLISE			
Essa fase tem o objetivo de determinar a abrangência do serviço de desenvolvimento e/ou manutenção de sistema e-cidade e efetuar a análise do objeto proposto, plano e valor do projeto.			
Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1-Elaborar Artefatos	Identificar quais produtos de software deverão ser desenvolvidos ou que sofrerão manutenção para atender as necessidades e expectativas do Demandante e a partir daí elaborar: O Manual de ESCOPO DO PROJETO (ANEXO XX) com a proposta do escopo e das funcionalidades que deverão ser desenvolvidas e/ou alteradas visando atender aos requisitos documentados na Fase 1, o documento de valor de projeto em Ponto de Função (ANEXO XVI) bem como o desenho de arquitetura de sistemas que será implementada (ANEXO XVII). Observação: Para o cálculo do Ponto de Função, utilizar a técnica de Análise de Pontos de Função estabelecida pelo IFPUG (International Function Point Users Guide), realizar a Contagem dos Pontos de Função do projeto de desenvolvimento e/ou manutenção para efeito de definição do escopo do projeto. A partir da Contagem de Pontos de Função será calculado o preço a ser cobrado pela CONTRATADA para a prestação do serviço. Através dos Pontos de Função contados será possível estimar o esforço e, conseqüentemente, o prazo para a realização do projeto.	CONTRATADA	Escopo do projeto, Valor do Projeto em Ponto de Função e Arquitetura de Sistemas <i>VIDE ANEXOS XIX e XXIV</i>
2 – Aprovar documento e escopo do projeto	Os artefatos deverão ser aprovados pela área demandante e pela equipe de projetos ou fiscalização. Caso não seja aprovado, poderá ser solicitada revisão da documentação OU a demanda poderá ser cancelada	Órgão demandante /área de projetos ou fiscalização	-----
3 – Elaborar Plano de Projeto	A partir do escopo do projeto aprovado, complementar o plano de projeto (ANEXO XXV), com o objetivo de apresentar os compromissos de escopo, prazo e qualidade que estão sendo assumidos pela CONTRATADA, o monitoramento e medição de desempenho do projeto. O plano de projeto deverá conter elementos resultantes das atividades de planejamento incluindo cronograma, definição de equipes e suas responsabilidades e análise dos riscos abrangendo as atividades relacionadas à Fase 3 – Construção e Homologação e Fase 4 - Implantação	CONTRATADA	Anexo XXV – Atualizar o Plano de Projeto, COMPLEMENTANDO COM OS ANEXOS XVIII E XIX

		considerando todas as premissas e requisitos para a realização delas.		
4- CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO	4.1 - Solicitar Validação do Valor em PF	É encaminhado o valor do projeto em Ponto de Função para validar se o cálculo está de acordo com os requisitos definidos. Pode ser executado por equipe interna ou por certificadora contratada/terceirizada	área de projetos ou fiscalização	Solicitação formal pela CONTRATANTE enviando os documentos elaborados pela CONTRATADA com as informações dos requisitos e seus respectivos valores em Ponto de Função. Será utilizada as informações preenchidas pela CONTRATADA do ANEXO XVI
	4.2 – Calcular Valor da Demanda em PF	De posse do documento, a responsável pela validação deverá calcular o valor do projeto e encaminha para o gestor	Responsável pela validação da contagem em Ponto de Função	Documento elaborado pela responsável pela validação contendo as informações analisadas, com o valor final em Ponto de Função que deverá ser cobrado pela CONTRATADA.
	4.3 – Adequar valor PF do Projeto de acordo com o valor da certificadora	Se o valor calculado pela responsável pela validação for diferente do valor do projeto, a CONTRATADA deverá adequar o valor de acordo com o calculado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá questionar o novo valor. Neste caso, será realizada reunião com a responsável pela validação para deliberar sobre o tema.	CONTRATADA	Solicitação formal para a CONTRATADA contendo o relatório da responsável pela validação
	5 – Realizar reunião kickoff e aprovar fase 3	A partir da apresentação do projeto aprovado pelo demandante e pelo valor do projeto certificado e aprovado pela a responsável pela validação e pela CONTRATADA, será realizada a reunião de KICKOFF do projeto para publicidade e formalização do início da execução junto com as partes interessadas do projeto.	área de projetos ou fiscalização	Anexos XXIV, XVIII, XIX – Atualizar o Plano de Projeto, Kickoff, status report e termo de aceite e qualquer outro documento que possa enriquecer a reunião

FASE 3 – CONSTRUÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

Essa fase tem o objetivo de implementar o desenvolvimento/ manutenção da solução conforme aprovado nas fases anteriores e avaliar se as funcionalidades alteradas e/ou desenvolvidas cumprem os objetivos de negócios representados e registrados no plano de projeto, ou seja, é a fase na qual a solução é desenvolvida baseado na arquitetura definida até o momento em que esteja pronto para ser entregue ao órgão demandante. Compreende as fases de construção, validação, testes, homologação do usuário, documentação e deploy para a produção. Poderá ser utilizado o framework SCRUM.

Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1 - CONSTRUIR E TESTAR SOLUÇÃO Sub processo que engloba as fases de construção e desenvolvimento da demanda.	As atividades representam o processo de construção da solução contemplando todas as etapas do processo de desenvolvimento/manutenção de software. Serão produzidos os artefatos necessários para a execução do processo bem como os ritos de projeto como status report, deliberações, alteração de escopo (caso exista), etc. utilizando os ritos, artefatos e rituais definidos na contratação.	Órgão Demandante/área de projetos ou fiscalização/CONTRATADA.	Todos os artefatos, ritos e rituais dos processos de desenvolvimento de software e projeto, podendo ser adotado os modelos da CONTRATADA mediante aprovação da CONTRATANTE Na atividade de homologação do usuário aprovando a solução, deverá ter o documento de termo de aceite, conforme ANEXOS XVIII, XIX e XXI OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SÓ OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO
2 – REVISAR SOLUÇÃO	Durante a etapa da construção, a área de projetos ou fiscalização irá realizar a revisão do que está sendo construído, de acordo com os status reports periódicos elaborados pela CONTRATADA. Ou em qualquer situação em que há necessidade de revisar o trabalho desenvolvido. Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a área de projetos ou fiscalização poderá solicitar tal alteração, desde que não seja aumento de escopo. Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.	área de projetos ou fiscalização	Documento Status Report – Anexo XXVI, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS E NÃO SÓ OS QUE ESTÃO NOS ANEXOS. QUALQUER ARTEFATO QUE POSSIBILITE A GESTÃO DO PROJETO
3 – Aprovar Solução	Após a revisão e aprovação da área de projetos ou fiscalização, a área demandante irá realizar a aprovação dos artefatos entregues. Caso haja necessidade de refazer algum item durante o processo de construção para atender a determinada demanda, a área demandante poderá solicitar tal alteração, desde que não seja aumento de escopo. Caso seja aumento de escopo, a CONTRATANTE deverá solicitar novo documento de solicitação de requisito, conforme processo da ETAPA 1.	Órgão Demandante	Documento Status Report – Anexo XXVI, reunião de Review (Scrum) OUTROS MODELOS PODERÃO SER USADOS

4 – Realizar Contagem Final PF	Durante o processo de implementação dos produtos de software a CONTRATADA poderá identificar a necessidade de revisar a solução proposta para a demanda em função da identificação de melhorias que impactarão na performance, usabilidade etc. a partir de uma nova concepção para o produto objeto do serviço. (desde que não seja aumento de escopo e sim melhoria no que está sendo implementado). Caso a solicitação de revisão de solução tenha sido aprovada, a CONTRATADA deverá encaminhar um novo dimensionamento dos pontos de função para o serviço que será considerado como Contagem de Pontos de Função Final. Conforme descrito no item “CONTAGEM PONTO DE FUNÇÃO” descritas na FASE 2.	Órgão Demandante/área de projetos ou fiscalização/CONTRATADA/Responsável pela validação da contagem em PF	Documentos: CONTRATADA: Relatório com os valores das funcionalidades em PF - ANEXO XVI RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO: relatório contendo a memória de cálculo dos valores revisados em PF da CONTRATADA
5 – Elaborar (Finalizar) a documentação técnica para a “passagem de conhecimento”	Após as aprovações e validações finais, a CONTRATADA irá preparar a documentação técnica necessária para a passagem de conhecimento do que foi construído para a equipe de TI da CONTRATANTE.	Órgão Demandante/área de projetos ou fiscalização/CONTRATADA	Não há um documento formal. A CONTRATADA poderá apresentar o documento elaborado que será aprovado pela CONTRATANTE. Importante mencionar que as atualizações no sistema de versionamento da CONTRATANTE (A SER DEFINIDA NO ATO DA CONTRATAÇÃO) deverá estar atualizado com todas as informações técnicas de versionamento de aplicações, casos de história, épicos etc.
6 – Executar reunião de GMUD e aprovar Fase 4	Após a homologação do Demandante, aprovação da contagem final de PF, documentação técnica de “passagem de conhecimento” e elaboração da documentação de GMUD (gestão de mudança) para o deploy para entrada de produção é realizado o PROCESSO DE GMUD interno da área de projetos ou fiscalização, que irá analisar a documentação do deploy, autorizando a CONTRATADA iniciar a fase 4, caso a GMUD seja aprovada. A formalização da conclusão da Fase 3 – Construção e Homologação, não resultará na extinção da responsabilidade da CONTRATADA, tendo em vista ser a mesma responsável pelos produtos de software relacionados ao serviço contratado. Conforme item Garantias do Serviço, a CONTRATADA deverá, durante a vigência do CONTRATO e por um período de 180 dias corridos após seu término, garantir o Suporte Técnico e Operacional a todos os componentes de software e artefatos desenvolvidos, impactados ou alterados a partir da realização dos serviços, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.	área de projetos ou fiscalização/CONTRATADA	Documento de GMUD E GARANTIA ANEXOS XXII E VI

FASE 4 – IMPLANTAÇÃO

Essa fase tem o objetivo de disponibilizar a solução desenvolvida em produção, bem como realizar o acompanhamento, operação assistida, treinamento, ativar a garantia e encerramento do projeto.

Atividade	Descrição	Responsável	Produto
1 – Implantar Solução	Implantação da solução em produção, disponibilizando todos os recursos necessários para a realização da atividade tais como: Profissionais qualificados para execução das atividades, recursos tecnológicos, suporte técnico etc.	área de projetos ou fiscalização/ CONTRATADA	-----
2 – Realizar Treinamento	Consiste no fornecimento de subsídios para que o Demandante ou a equipe de projetos ou fiscalização obtenham todos os conhecimentos necessários à perfeita utilização da solução.	Órgão demandante/área de projetos ou fiscalização/ CONTRATADA	Manuais e Documentações
3 – Realizar Operação Assistida	Durante a implantação, a CONTRATADA acompanhará a solução implantada em produção, verificando se a implantação ocorreu sem problema. O prazo da operação assistida dependerá de cada solução e projeto a ser implementado. Independente do prazo, essa atividade é obrigatória e deverá estar incluída sempre no cronograma do projeto, salvo solicitação formal da equipe de projetos ou fiscalização que irá formalizar junto a CONTRATADA a sua “não execução”	CONTRATADA	Manuais e Documentações
4 – Ativar garantia	Caso o software tenha algum problema que seja necessário ativar a garantia, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários de acordo com o nível de serviço contratado. Vale ressaltar que caso seja necessário aplicar algum deploy em produção, o processo de GMUD deverá ser acionado novamente. Nada entrar em produção sem passar pelo comitê de mudanças do processo de GMUD.	CONTRATADA	<i>Anexos VI E VIII (Garantia e Acordo nível de Serviço)</i>
5 – Realizar reunião de encerramento	Transcorrido o prazo acordado de Produção Assistida, irá formalizar a conclusão da Fase 4 – Implantação e, conseqüentemente o encerramento do projeto, informando à equipe de projetos ou fiscalização para as providências necessárias. Será realizada a reunião de encerramento do projeto onde serão coletadas as lições aprendidas do projeto bem como a assinatura do Termo de Encerramento.	Órgão demandante/ área de projetos ou fiscalização/ CONTRATADA	Termo de Encerramento e Coleta das Lições Aprendidas

1.7.10 Requisitos a serem atendidos

- 1.7.10.1** Todos os serviços previstos na presente contratação deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias durante a execução contratual, desde que forneça prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para que as empresas possam adequar-se ao novo cenário adotado.
- 1.7.10.2** Para atividades em pontos de função está prevista a adoção do Counting Practices Manual— CPM, versão 4.3.1 (e novas versões), publicado pelo International Function Point Users Group — IFPUG, do Early Function Point Counting, publicado pela Netherlands Software Metrics User Association — NESMA, bem como do Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3 (e novas versões).
- 1.7.10.3** Os serviços de contagem em pontos de função deverão ser realizados por profissional com capacidade e experiência comprovados (certificação, declaração emitida por pessoa jurídica auditável ou ART). Serviço esse que poderá ser subcontratado.
- 1.7.10.4** Para viabilizar e apoiar a execução remota dos serviços contratados, quando for o caso, a CONTRATADA deverá prover e manter um CANAL DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto- a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. A CONTRATADA deverá zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar na disponibilidade, nos níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, nos resultados da CONTRATADA.
- 1.7.10.5** A CONTRATADA deverá estar apta a participar de reuniões utilizando a ferramentas de videoconferência do mercado (Microsoft Teams/Google Meet/Zoom...) ou similar em uso pela CONTRATANTE.
- 1.7.10.6** Para garantir a gestão do conhecimento e o domínio da inteligência sobre a Solução de Tecnologia, a exigência documental e o formalismo dos artefatos gerados serão obrigatórios durante toda a execução contratual. Tais documentações serão armazenadas em repositório próprio a critério da CONTRATANTE e suas versões constituem parte intrínseca dos sistemas a que se referem.
- 1.7.10.7** A gestão de conhecimento do item acima (1.7.10.6) é obrigatória para cada release, artefato ou solução a ser implementada em produção, conforme detalhado no item 1.5 deste ANEXO. A CONTRATANTE deverá aprovar a entrada de produção somente após aprovar todos os itens (documentos, artefatos, vídeos, manuais etc.) que possam garantir que a equipe de TI da CONTRATANTE tenha absorvido o conhecimento dos artefatos produzidos pela CONTRATADA.
- 1.7.10.8** A entrada em produção de qualquer projeto deverá ser realizada pelo processo de GMUD (Gestão de Mudança) da CONTRATANTE,

obedecendo as boas práticas de TI, pelas diretrizes preconizadas pelo processo de gestão e liberação do ITIL (Information Technology Infrastructure, versão 3 em diante) e aprovado pelo comitê da equipe de TI da CONTRATANTE que analisa e aprova qualquer entrada em produção.

1.7.10.9 Qualquer projeto, implemento ou requisito implementação em produção sem a aprovação da CONTRATANTE poderá acarretar sanções, conforme explicitado no item 25 – SAD do Termo de Referência.

1.7.10.10 Durante o processo de gestão de projetos deverão ser observadas ainda as boas práticas de mercado conforme estabelecidos nos padrões e metodologias PMBOK, SWEBOK, CBOK, BABOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS.BR, MPT.BR, OMG BPMN, ABNT NBR ISO/IEC 38500:2018, 27001:2013, 20000-2:2013, 25030:2008, ou equivalentes.

1.7.10.11 Para execução dos serviços previstos nessa contratação, de forma a garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, a CONTRATADA deverá manter em seus quadros equipes tecnicamente qualificadas de forma compatível com os requisitos técnicos descritos no ANEXO IX - PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA deste documento. Caberá a CONTRATADA a definição dos critérios profissionais para estruturação de sua equipe técnica, uma vez que a qualidade desses serviços, bem como o cumprimento das condições pactuadas, será avaliada por meio da aferição de indicadores objetivos, que contemplam a aplicação de descontos e sanções para disciplinar a atuação da CONTRATADA.

1.7.11 Artefatos

1.7.11.1 O processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas descritos nos itens 1.5 a 1.7.9 deste anexo, prevê, associado às atividades, a elaboração de artefatos (produtos do processo) técnicos e não técnicos (relacionados ao negócio).

1.7.11.2 A tabela abaixo ***Relação de Artefatos*** apresenta os **principais artefatos** previstos no processo. A tabela também indica quais artefatos possuem modelo fornecido pelo CONTRATANTE e para quais artefatos existe a **possibilidade** de utilização de modelos **propostos** pela CONTRATADA. Porém, para o segundo caso, o modelo proposto deverá ser avaliado e aprovado formalmente pela CONTRATANTE.

1.7.11.3 Para os artefatos já entregues, irá prevalecer o padrão em vigor quando da emissão da Ordem de Serviço e para os artefatos ainda não entregues o padrão a ser adotado será indicado a critério do CONTRATANTE.

1.7.11.4 Os artefatos deverão ser fornecidos de **forma eletrônica** assinados digitalmente, em formato a ser definido de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para possibilitar a realização das atividades de validação, auditoria e aprovação.

Artefato	Modelo fornecido pelo CONTRATANTE	Previsto para ser avaliado pelo CONTRATANTE
Solicitação de Demanda – Projeto – ANEXO XXIII	Sim	Sim
Registro de Requisitos Funcionais e Não-Funcionais – ANEXO XII	Sim	Sim
Documento de Escopo de Projeto – ANEXO XX	Sim	Sim
Documento Especificação Ponto de Função – ANEXO XVI	Sim	Não
Plano de Projeto – ANEXO XXV	Sim	Não
Ordem de Serviço – ANEXO II	Sim	Não
Documento de Kickoff de Projeto – ANEXO XIX	Sim	Sim
Documento de Status de Projeto – ANEXO XXVI	Sim	Sim
Documento de Termo de Encerramento de Projeto - ANEXO XXI	Sim	Sim
Padrão de Codificação	Não	Não
Documentação de Sistemas e seus versionamentos	Não	Sim
Plano de Testes / Homologação	Não	Sim
Manual/Documentação usuários	Não	Sim
Roteiro de Implantação	Não	Sim
Documento de GMUD – ANEXO XXII	Sim	Não
Registro das reuniões de Levantamento de Requisitos – ANEXO XXVIII	Sim	Sim
Outros Documentos de Projeto ou Processo de Desenvolvimento de Solução/Software e Manutenção.	Não	Sim

1.7.12 Mudança de Escopo

- 1.7.12.1** Alteração de escopo é a mudança solicitada durante a execução de uma ordem de serviço. Tal alteração decorre da revisão das necessidades de negócio a serem atendidas pelo sistema, não estando relacionada com o simples detalhamento dos requisitos identificados inicialmente.
- 1.7.12.2** Solicitações de mudanças poderão ou não ocasionar variações no tamanho do sistema que nem sempre são refletidas na contagem de pontos de função e nos serviços já executados.
- 1.7.12.3** O aumento de escopo está limitado a 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de PF dimensionada na fase de Definição de Escopo, para a Ordem de Serviço.
- 1.7.12.4** Caso a CONTRATANTE identifique a necessidade de incremento do escopo em quantidade superior a este limite, deverá priorizar as necessidades de mudança visando não ultrapassar o limite. As necessidades não priorizadas deverão resultar em uma nova Ordem de Serviço.
- 1.7.12.5** A revisão da solução, quando proposta pela CONTRATADA, não será tratada como alteração de escopo e deverá ser encaminhada para validação da equipe de projetos da CONTRATANTE.

1.7.12.6 Para efeito de remuneração, as regras abaixo (itens a e b) às mudanças de escopo, ocorridas APÓS A HOMOLOGAÇÃO da FASE 2), quando a CONTRATADA SERÁ REMUNERADA pelo esforço realizado até então, segundo o cronograma no momento da comunicação de mudança. Essa remuneração corresponde às atividades concluídas ou em andamento, desde que comprovadas através de documentação e/ou produtos.

a) AUMENTO DE ESCOPO:

A CONTRATADA será remunerada pela DIFERENÇA A MAIOR, correspondente ao retrabalho em TODAS as fases anteriores, total ou parcialmente. Essa remuneração poderá ser baseada na simples diferença entre a contagem real de PF anterior e a contagem de PF real atual.

b) DIMINUIÇÃO DE ESCOPO:

Quando ocorrer DIMINUIÇÃO DE ESCOPO – não haverá remuneração do retrabalho da FASE 1 (definição de requisitos) e FASE 2 - (definição de escopo), considerando que a CONTRATADA fez jus ao trabalho realizado sob a contagem anterior (MAIOR) de PF, e foi ou será remunerada por este. Entende-se, portanto, que a CONTRATADA dispenderá MENOR ESFORÇO para cumprimento das fases restantes do projeto, a partir do ponto de interrupção para atendimento da MUDANÇA DO ESCOPO. Entretanto, a CONTRATADA será remunerada pelo trabalho realizado e já entregue até a interrupção para diminuição do escopo.

OBSERVAÇÃO: Os novos valores acordados, tanto de aumento quanto de diminuição de escopo, serão analisados e validados em PF, que informará o novo valor a partir dos documentos e requisitos recebidos para realizar a atividade de medição e aferição.

1.7.13 a Garantia

Vide ANEXO VI.

1.7.14 Condições de Pagamento para os serviços de Desenvolvimento

- a) A solicitação do serviço para a CONTRATADA se dará pelo documento de solicitação formal do serviço junto com a Ordem de Serviço associada (ANEXOS XXIV e II, respectivamente) e a sua remuneração será calculada considerando a quantidade de PF apurada de acordo com os esforços a ser desenvolvido.
- b) Ao final do período de faturamento, a CONTRATADA deverá enviar um relatório simplificado contendo no mínimo, as informações contantes no plano de projeto, podendo incluir quaisquer informações que facilitem ou agilizem a fiscalização e pagamento, desde que aprovada pela CONTRATANTE.
- c) Porém 3 (três) documentos serão obrigatórios para fins de faturamento:

1. os documentos contendo os PF mensuradas pela CONTRATADA (ANEXO XVIV)
 2. o documento de validação em PF com a validação, aferição e medição deste documento, certificando o valor a ser cobrado pelo serviço
 3. os termos de aceites da área demandante e equipe de projetos da CONTRATANTE, comprovando que o usuário aprovou a entrega e a “passagem de conhecimento técnico”, respectivamente.
- d) Após recebimento, será realizada a análise pelos fiscais do contrato para apuração do valor real da nota-fiscal do mês de referência.
- e) O valor a ser pago por uma OS será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$V\_OS = (Quant\_Apurada \times PF\_Unit) - \text{Desconto\_INMS}$$

Onde:

V_OS = valor a ser pago pela Ordem de Serviço

Quant_Apurada = quantidade de Pontos de Função apurada

PF_Unit = preço unitário do Ponto de Função

Desconto_INMS = Valor do desconto a ser aplicado em razão de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços – vide ANEXO VIII -ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- f) A emissão do Termo de Recebimento Provisório da OS (ANEXO XIII) ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos a partir da data de entrega do conjunto de produtos e artefatos previstos para a Ordem de Serviço.
- g) A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS (ANEXO XIV) ocorrerá em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Provisório da Ordem de Serviço.

ANEXO VIII

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

- a) Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características dos serviços a serem desenvolvidos e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, dias úteis e dias corridos, números que expressam quantidades físicas;
- b) Os indicadores de níveis de serviços estão de acordo com as recomendações das Portarias: **SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023;**
- c) No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que houver indisponibilidade da área demandante, alteração de escopo, as demandas estiverem suspensas ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d) Durante os primeiros **trinta dias do contrato**, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas as sanções decorrentes do não cumprimento dos indicadores de níveis de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de execução dos serviços contratados estão em andamento.
- e) Os indicadores de nível de serviço e desempenho previstos, com os níveis de sanções aplicados sobre os serviços prestados pela CONTRATADA, são:

Seq	Indicador	Descrição
1	ICR	Indicador de Chamados Reabertos
2	IABC	Indicador de Atualização da Base de Conhecimento
3	ICA	Indicador de Conformidade dos Artefatos
4	IAP	Indicador de Atendimentos aos Prazos
5	IAE	Indicador de Aceitação de Entrega
6	TIS	Tratamento de incidentes/suporte técnico/manutenções
7	SAD	Sanções Administrativas

- f) O não cumprimento dos valores mínimos exigidos descritos nos itens da tabela acima poderão ensejar sanções que implicarão na redução dos valores dos serviços prestados pela CONTRATADA no referido mês bem como em outras sanções descritas no item "Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento".
- g) Cada indicador possui um redutor que é aplicado, indicando o percentual que deverá ser aplicado de redução na nota fiscal, caso exista alguma sanção a ser aplicada.
- h) No final do período de faturamento, a CONTRATANTE irá aplicar o percentual de redução, somando os percentuais de cada item da tabela acima. **A soma terá um limite máximo de redução de 20%.**

Exemplo						
Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 01, foi estabelecida a seguinte redução:						
ICR: 2%	IABC: 2%	ICA: 0%	IAP: 5%	IAE: 3%	TIS=1,5%	SAD=2%
Redução a ser aplicada no valor final da nota fiscal no mês 01: $2+2+0+5+3+1,5+2=$ 15,5% de redução						
Ao aplicar os indicadores de avaliação para o mês 02 em diante, foi estabelecida a seguinte redução:						
ICR: 2%	IABC: 2%	ICA: 4%	IAP: 5%	IAE: 5%	TIS=1,5%	SAD=2%
Redução a ser aplicada no valor final da Nota Fiscal no mês 02: $2+2+4+5+5+1,5+2=$ 21,5% de redução Porém de acordo com o item h, será aplicada uma redução de 20%						

- i) Ao percentual de glosa, **serão aplicadas também as sanções, se houver**, descritas no item "Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento".

1.1 Indicador de Chamados Reabertos – ICR

Indicador	ICR - Indicador de Chamados Reabertos
Descrição/Objetivo do Indicador	Mostrar o nível de conformidade dos chamados atendidos com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, independentemente do nível de complexidade e da quantidade de ocorrências de inconformidades. Aplica-se a quaisquer chamado atendido, como report problema, operação assistida ou manutenção. Quando for detectada alguma reabertura decorrente do mesmo motivo original, o chamado será considerada para fins de cálculo do indicador. Com esta estratégia, a CONTRATADA deverá primar pela não repetição dos chamados pelo mesmo motivo. Ressalta-se que em caso de bug no sistema, só será considerado reaberto após a correção ter sido executada, e atualizada em produção, e devem ter se passados 1 dia útil após a atualização. E caso ocorra a reabertura, caso vários usuários reportem o mesmo problema, apenas o chamado inicial será considerado na contagem. <u>Objetivo deste indicador:</u> Medir a qualidade do atendimento aos chamados que suportam a execução dos serviços. Aplica-se para todos os serviços contratados: sustentação.
Meta do Indicador	ICR aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de aceitação de artefatos.
Método de Medição (Fórmula)	$ICR = 1 - (\Sigma \text{Quantidade de chamados reabertos no período} / \Sigma \text{Quantidade de chamados no período})$
Fonte	Todos os chamados no período que deverão ser relacionados em um determinado repositório ou na ferramenta de gestão de serviços a ser determinada pela CONTRATANTE.
Forma de Coleta	Manual, através da análise dos chamados reabertos no repositório ou na ferramenta de gestão dos serviços contratados, caso seja utilizada.
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestor do Contrato, baseado em relatório apresentado pela CONTRATADA para esse indicador.
Responsável pelo desempenho no	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA

Indicador – se aplica a:		
Periodicidade	Apuração em rotina mensal	
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o	
	ICR:	
	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICR	
	Intervalo	Redutor
	0,90 ou acima	0%
	0,85 a 0,90	2% desconto
	0,80 a 0,85	5% desconto
	Abaixo de 0,80	10% desconto

1.2 Indicador de Atualização da Base de Conhecimento – IABC

1.2.1 INDICADOR/GLOSA – atualização base de conhecimento para chamados de dúvidas

Indicador	IABC – Indicador de Atualização da Base de Conhecimento
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por objetivo avaliar o grau de atualização da base de conhecimento para chamados de dúvidas, tendo por objetivo fomentar a qualidade das informações contidas na base de conhecimento e consequentemente diminuição da quantidade de chamados de dúvidas, uma vez que os usuários poderão ter acesso a mesma. Para efetivo cálculo do indicador é calculado a quantidade de chamados de dúvidas que tiveram a base de informação atualizada com a quantidade de chamados de dúvidas que não tiveram a base de conhecimento atualizada. Caso a informação para dirimir a dúvida do usuário já exista na base de conhecimento, a mesma será considerada como preenchida para este indicador, pois o atendente do suporte terá que executar o trabalho de análise da resposta da dúvida e pesquisar se a mesma já existe na base de conhecimento. O mesmo vale para caso o atendente tenha que atualizar a informação na base de conhecimento, ou seja, valerá como atualizada. <u>Objetivo deste indicador:</u> medir a qualidade da base de conhecimento. Aplica-se ao serviço de sustentação, mais especificamente ao item 1 - tirar dúvidas.
Meta do Indicador	IABC aceitável é de 0,70 => 70% (setenta por cento) de chamados com informação na base de conhecimento atualizada.

Método de Medição (Fórmula)	IABC = 100 * Σ(Quantidade de chamados de dúvidas com informação atualizada na base de conhecimento / quantidade total de chamados de dúvidas atendidos)	
Fonte	Chamados de dúvidas registrados no sistema de chamados.	
Forma de Coleta	Manual. Serão extraídos os chamados de dúvidas do sistema de chamados.	
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestor do Contrato, baseado em relatório apresentado pela CONTRATADA para esse indicador.	
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA	
Periodicidade	Apuração em rotina mensal	
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável.	
	Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IABC:	
	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IABC	
	Intervalo	Redutor
	Igual ou acima de 70%	0%
	De 65% a 70%	1% desconto
	De 60% a 64%	2% desconto
	Abaixo de 60%	3% desconto

1.3 Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA

Indicador	ICA - Indicador de Conformidade dos Artefatos
Descrição/Objetivo do Indicador	Mostrar o nível de conformidade dos artefatos produzidos com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, independentemente do nível de complexidade e da quantidade de ocorrências de inconformidades. Aplica-se a quaisquer artefatos e processos resultantes de uma entrega, como documentação, disponibilização no repositório, código-fonte, modelo de dados, anexos obrigatórios no chamado, procedimento e POP (procedimento operacional padrão) de atendimento acordados, implementação em produção, documentos a serem produzidos nos serviços de sustentação etc. QUALQUER ARTEFATO. Quando for detectada alguma inconformidade em algum artefato de uma entrega, toda ela será considerada para fins de cálculo do indicador. Com esta estratégia, a CONTRATADA deverá primar pela qualidade de todos os artefatos produzidos, sem priorizar a codificação em detrimento da documentação necessária. <u>Objetivo deste indicador:</u> Medir a qualidade da elaboração dos artefatos que suportam a execução dos serviços. Aplica-se para todos os serviços contratados: Sustentação e Desenvolvimento.
Meta do Indicador	ICA aceitável é de 0,85 => 85% (oitenta e cinco por cento) de aceitação de artefatos.
Método de Medição (Fórmula)	$ICA = 1 - (\Sigma \text{ Entregas com inconformidade em artefato no período} / \Sigma \text{ Entregas no período})$
Fonte	Todos os artefatos produzidos no período que deverão ser colocadas em um determinado repositório ou na ferramenta de gestão de serviços a ser determinada pela CONTRATANTE.
Forma de Coleta	Manual, através da análise dos artefatos disponibilizados no repositório ou na ferramenta de gestão dos serviços contratados, caso seja utilizada.
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestor do Contrato, baseado em relatório apresentado pela CONTRATADA para esse indicador.
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA
Periodicidade	Apuração em rotina mensal

Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável. Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ICA:	
	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ICA	
	Intervalo	Redutor
	0,85 ou acima	0%
	0,82 a 0,85	2% desconto
	0,77 a 0,82	3% desconto
	0,72 a 0,77	4% desconto
	0,65 a 0,72	5% desconto
	Abaixo de 0,65	10% desconto
	Em determinado mês, a produção da CONTRATADA foi: Para sustentação: 200 atendimentos de chamados	
EXEMPLO	SUSTENTAÇÃO	
	Dos 200 atendimentos no mês, 40 apresentavam problemas com falta de documentação.	
	Desta forma, o Indicador de Conformidade dos Artefatos – ICA será calculado da seguinte forma:	
	ICA = 1 – (Σ Entregas com inconformidade em artefato no período / Σ Entregas no período)	
	ICA = 1 – (40/200) = 0,80, implicando em uma redução de 4% no valor da nota fiscal do referido mês	
ICA MENSAL = SUSTENTAÇÃO		
ICA MENSAL = 4% = 4%		
NESTE EXEMPLO O % MÁXIMO A SER APLICADO É 20%.		

1.4 INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS – IAP

Indicador	IAP – Indicador de atendimento aos prazos
Descrição/Objetivo do Indicador	Este indicador tem por objetivo avaliar o cumprimento de prazos de atendimento aos chamados de sustentação e de entregas de artefatos de projetos acordados, tendo por objetivo fomentar a atuação tempestiva e preventiva dos serviços contidos no catálogo de serviços e mensurados em VALOR FIXO MENSAL. Para efetivo cálculo do indicador são comparados os chamados atendidos no prazo com a quantidade de chamados atendidos no período, e de quantos artefatos de projetos foram entregues no prazo com a quantidade de artefatos. Neste cálculo não são incluídos os chamados de manutenção corretiva. Este possui um indicador próprio: TIS <u>Objetivo deste indicador:</u> Medir o prazo e tempo de atendimento das solicitações. Aplica-se ao serviço de sustentação.
Meta do Indicador	IAP aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) de atendimento no prazo.
Método de Medição (Fórmula)	$IAP = 100 * \Sigma(\text{Quantidade de chamados atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de chamados})$
Fonte	Chamados registrados no sistema de chamados.
Forma de Coleta	Manual. Serão extraídos os chamados do sistema de chamados.
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestor do Contrato. baseado em relatório apresentado pela CONTRATADA para esse indicador.
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA
Periodicidade	Apuração em rotina mensal

Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável.	
	Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAP:	
	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAP	
	Intervalo	Redutor
	Igual ou acima de 90%	0%
	De 85% a 90%	5% desconto
	De 70% a 85%	10% desconto
	Abaixo de 70%	15% desconto

1.5 INDICADOR DE ACEITAÇÃO DE ENTREGA – IAE

Indicador	IAE – Indicador de Aceitação de Entrega
Descrição/Objetivo do Indicador	O objetivo deste indicador é avaliar a aceitação da demanda entregue. Esse indicador descarta do cálculo as entregas rejeitadas, por não atenderem aos padrões mínimos estabelecidos. Importante destacar que a sugestão de modelo estabelece um peso 3 vezes maior para as entregas integralmente aceitas em comparação às parciais. Logo, recomenda-se que qualquer alteração no indicador considere como superior o peso das entregas totalmente aceitas. Importante mencionar também a diferença entre os indicadores ICA, Indicador de Conformidade dos Artefatos, e o IAE. O ICA está direcionado para os artefatos/documentações/etc. que deverão estar relacionadas no serviço prestado, contendo assim as evidências que ele foi executado. Exemplo: A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta o relatório de chamados atendidos e um deles não tem um artefato obrigatório que deveria ter sido anexado, o ICA será usado para identificar o % de glosa, pois há uma inconformidade; Já o IAE está vinculado a validação em relação ao serviço prestado, se aceita ou não o serviço como realizado, concluído.

	Exemplo: - A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de infraestrutura, apresenta o relatório de infraestrutura com todas as evidências, porém o relatório apresenta informações inconsistentes (não procede). A CONTRATANTE não aceita o relatório por apresentar distorções. O IAE será usado para calcular o % de glosa. - A CONTRATADA, ao realizar a cobrança do serviço de sustentação, apresenta a lista de chamados, com todas as evidências, porém um chamado o usuário não concordou com a execução e não aprovou o chamado, e mesmo assim foi fechado pela CONTRATADA. O IAE será usado para calcular o % glosa, já que não houve o “aceite” do usuário. <u>Objetivo deste indicador:</u> Medir a aceitação e validação do serviço prestado. Aplica-se para todos os serviços contratados: Sustentação Desenvolvimento
Meta do Indicador	IAE aceitável até maior ou igual a 90%.
Método de Medição (Fórmula)	$IAE = ((Q_i + (Q_p/3)) * 100) / Q_t$ Onde: Q_i= Quantidade de entregas aceitas integralmente Q_p = Quantidade de entregas aceitas parcialmente Q_t = Quantidade total de entregas no período
Fonte	No momento da coleta de informações para a fiscalização.
Forma de Coleta	Manual.
Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador	Gestor do Contrato. baseado em relatório apresentado pela CONTRATADA para esse indicador.
Responsável pelo desempenho no Indicador – se aplica a:	Preposto ou pessoa designada pela CONTRATADA
Periodicidade	Apuração em rotina mensal

Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o valor da fatura proveniente dos serviços entregues, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível indesejável.	
	Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IAE:	
	FATOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DO IAE	
	90% ou acima	0%
	De 85% a 89%	3% desconto
	De 78% a 84%	5% desconto
	De 70% a 77%	8% desconto
	Abaixo de 70%	10% desconto

1.6 TRATAMENTO DE INCIDENTES E SUPORTE TÉCNICO – TIS

1.6.1 Para os atendimentos de manutenção corretiva, incidentes, tratados via catálogo de serviços, remunerados em VALOR FIXO MENSAL, para o serviço de sustentação, deverão ser seguidos os prazos definidos na tabela abaixo:

Tratamento de Incidente		
Nível de Criticidade	Característica	Conclusão de Atendimento Resolução
ALTA	Incidente, na solução de software ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente. Afeta a operação do usuário, comprometendo as atividades do usuário e trazendo prejuízo para a CONTRATANTE. (multa, imagem, compromisso etc.). Independese o ambiente está ou não paralisado.	Em até 2 (duas) horas úteis
MÉDIA	Incidente de solução de software, porém com comprometimento medianode dados e/ou ambiente. <u>Afeta a operação, porém o usuário consegue trabalhar realizando atividades de contorno.</u> Não traz prejuízo para a CONTRATADA, pois o usuário consegue realizar as entregas. Porém, o usuário trabalha de forma INEFICIENTE e INEFICAZ. Afeta a produção e as entregas, sem prejuízo, seja operacional, imagem, pecuniário etc. Independese o ambiente está ou não paralisado.	Em até 8 horas úteis

BAIXA	Incidente de solução de software e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Usuário consegue trabalhar até a restauração do serviço. Não afeta a operação. Não traz prejuízo para a CONTRATADA e o usuário consegue trabalhar de forma eficiente e eficaz, <u>porém sem a mesma agilidade.</u>	Em até 24 horas úteis
	<u>Poderão ocorrer atrasos nas entregas, mas sem danos.</u> Independe se o ambiente está ou não paralisado.	

Considerações:

- A contagem de prazo é iniciada quando o usuário cadastra o chamado de incidente. O chamado é direcionado automaticamente para a CONTRATADA iniciar o atendimento e o prazo acordado (SLA) é iniciado;
- O prazo de atendimento poderá ser alterado caso a criticidade do chamado seja alterada (alto, médio e baixo);
- A contagem do prazo será suspensa, **com** anuência da CONTRATANTE, quando o atendimento do incidente não depender de atuação da CONTRATADA.
- A contagem do prazo será suspensa, **sem** anuência da CONTRATANTE, nos casos dos atendimentos que precisarem de informações do usuário para que se possa continuar com a resolução do chamado (status PENDENTE informado no chamado cadastrado). "6a"
- O CONTRATANTE, não encontrando a solução definitiva do incidente ou causa raiz, poderá aplicar uma medida de contorno para reestabelecer o serviço o mais rápido possível, porém essa ação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, mediante uma solicitação formal da execução da medida de contorno pela CONTRATADA.
- Caso seja aplicada a medida de contorno, a CONTRATADA terá um prazo de 5 (cinco) dias úteis para identificar o problema e "6b" apresentar um plano de ação para solução definitiva.
- O plano de ação será apresentado através do serviço relatório técnico de solução que terá um ticket associado cadastrado;
- A aplicação de medida de contorno de incidente, sem aprovação da CONTRATANTE poderá acarretar sanções à CONTRATADA de acordo com o que está estabelecido no indicador SAD.
- Serão estabelecidas as seguintes glosas que serão aplicadas no valor da nota fiscal do referido mês que ocorreu o incidente, tomando como base os prazos da tabela acima "Tratamento de Incidente".

SANÇÃO A SER APLICADA SOBRE A FATURA MENSAL				
Nível de Criticidade	Solução foi realizada no prazo de "até 2 horas úteis" estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 2 horas e antes de 4 horas" úteis estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 4 horas e antes de 8 horas" úteis estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 8 horas e antes de 12 horas" úteis estipulado na tabela acima
ALTA	---	ADVERTÊNCIA	Glosa 5%	Glosa de 10%
MÉDIA	---	---	---	ADVERTÊNCIA

BAIXA	---	---	---	---

* continuação;

SANÇÃO A SER APLICADA SOBRE A FATURA MENSAL				
Nível de Criticidade	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 12 horas e antes de 24 horas" úteis estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 24 horas" úteis estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 48 horas" úteis estipulado na tabela acima	Solução foi realizada no prazo compreendido "após 72 horas" úteis estipulado na tabela acima
ALTA	Glosa de 20%	Rescisão	Inedoniedade	Glosa 4%
MÉDIA	Glosa de 5%	Glosa 8%	Glosa 10%	Glosa 15%
BAIXA	---	ADVERTÊNCIA	Glosa de 5%	Glosa 10%

j) A soma dos redutores indicará o valor final a ser descontado do faturamento que será limitado a 20% (vinte por cento) do valor final da nota fiscal, referente a este indicador.

k) Notas:

6a	Durante o ciclo de vida de um chamado registrado na Central de Atendimentos, este possui 3 status: 1. Em atribuição: Indica que o chamado está em atendimento. Neste status o "tempo de atendimento" é atualizado, isto é, enquanto estiver "em atribuição", o "relógio" da SLA está ativo, contando o tempo de atendimento acordado (2, 8 ou 24 horas); 2. Pendente: Indica que o atendimento terá que ser suspenso pois depende de ações externas do atendente (exemplo: usuário fornecer uma informação ou um anexo para continuar o atendimento). Neste status, o "relógio" da SLA fica "parado". Não conta; 3. Concluído. Chamado finalizado. Não pode ser mais alterado. O relógio da SLA é "desligado". Fica registrado o tempo total do atendimento durante o status "em atribuição".
6b	O prazo de 5 (cinco) dias úteis é para que a CONTRATADA apresente o plano de ação para a resolver o incidente definitivamente. NÃO É O PRAZO PARA RESOLVER O INCIDENTE EM DEFINITIVO. A CONTRATADA deverá apresentar no plano as atividades que deverão ser realizadas para que o incidente seja resolvido definitivamente, garantindo que não ocorrerá novamente. Dependendo do tipo de incidente, a CONTRATANTE poderá estipular um prazo maior para que a CONTRATADA elabore o plano de ação. Essa ação deverá SER FORMALIZADA pela CONTRATANTE, com a aprovação do gestor do contrato ou responsável da demanda.

ANEXO IX

PERFIL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE DA CONTRATADA

Este anexo define os perfis, qualificações e competências dos profissionais da equipe da CONTRATADA que prestarão serviços à CONTRATANTE. Outros perfis poderão ser agregados às equipes a critério da CONTRATADA.

1. Critérios:

- a) O profissional que atuará na prestação de serviços de forma on site, deverá ser apresentado na reunião inicial, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis e qualificações exigidas.
- b) É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos para realizar os serviços especificados neste documento, detendo domínio nas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- c) A não comprovação da qualificação desse profissional no prazo previsto, poderá caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato.
- d) O objetivo das exigências de qualificação é mitigar riscos que comprometam a qualidade e efetividade da prestação de serviços. Assim, foi considerado apto para executar os processos da área de negócio o profissional que possui variedade de habilidades e conhecimentos de linguagens, frameworks, técnicas, ferramentas e disciplinas, de modo que é mais propenso a alcançar a efetividade esperada, bem como é menos suscetível a tornar-se gargalo ou perder produtividade por entraves que fogem da lógica de sustentação.
- e) A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo, caso os profissionais indicados não apresentem desempenho técnico satisfatório em relação aos níveis de serviço, ou mesmo mantenham comportamento inadequado ao ambiente de trabalho, solicitar sua substituição, normalmente de forma impessoal, que deverá ocorrer no prazo máximo de 25 dias corridos, sofrendo sanção de acordo com o item 25 deste referido documento.
- f) A execução do item “e” deverá ser realizada pelo Gestor do Contrato (ou quem ele designar) em caráter **formal** (e-mail “oficial” da CONTRATANTE, ofício, reunião etc.). Qualquer solicitação realizada fora deste processo não será considerada.
- g) Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos não prejudiquem o atendimento dos serviços estabelecidos neste referido documento,
- h) Em caso de substituição, a CONTRATADA deverá enviar a documentação comprobatória da mesma até **2 (dois) dias úteis** antes da data prevista para início das atividades do profissional para o Gestor do Contrato, não implicando essas eventuais substituições em suspensão dos níveis de serviços estabelecidos nos níveis de serviços descritos no ANEXO VIII. Deverá ser observado que poderá existir sanção à CONTRATADA, caso a COMUNICAÇÃO ocorra fora do prazo estabelecido, 2 dias úteis, conforme estipulado no ANEXO VIII.
- i) Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, poderá solicitar, em qualquer tempo, informação a respeito da equipe da CONTRATADA, tais como: currículo, documentação qualificação técnica etc. A CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis

para fornecer as informações solicitadas, sendo que poderá existir sanção administrativa caso o envio ocorra fora do prazo estabelecido.

Por tratar-se de serviço de caráter técnico, o profissional que trabalhará on site deverá possuir, no **MÍNIMO**, o perfil abaixo:

2 EQUIPE CONTRATADA – PERFIL PROFISSIONAL E COMPETÊNCIA PROFISSIONAL (Perfil desejável pela CONTRATANTE)

2.1 Desenvolvedor de Software

2.1.1 Atuação

2.1.1.1 Atua na codificação, **design** de componentes, testes unitários, construção de aplicações, implementação e manutenção de **software** em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de **software**. O desenvolvedor de **software** busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.

2.1.2 Conhecimentos Comprovados

2.1.2.1 Conhecimentos sobre arquitetura de aplicações para web, integração entre sistemas através de webservice, programação orientada a objetos, linguagens HTML, Javascript, PHP, framework Entity Framework, WebForms e NHibernate, linguagem SQL e SGBDs PostgreSQL.

2.1.2.2 Obrigatório conhecimento e experiência no desenvolvimeto do e-cidade

2.1.3 Formação e Qualificação Técnica

2.1.3.1 Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);

2.1.3.2 Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos na função de Desenvolvedor de Sistemas, atuando em atividades de desenvolvimento do e-cidade;

2.1.3.3 Desejável certificação de no mínimo 80 horas em uma das linguagens especificadas.

ANEXO X

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº

Eu _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica à CONTRATANTE na Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas ao e-cidade e contexto, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a CONTRATANTE não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

- ☐ Entreguei o termo de compromisso de manutenção de sigilo;
- ☐ Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de compromisso de manutenção de sigilo foram conferidos pela equipe técnica da CONTRATANTE;
- ☐ Recebi o resumo descritivo da vistoria;
- ☐ Vistoriei as instalações da prefeitura, e entendendo o objeto da execução dos serviços e os recursos;
- ☐ Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware existente atualmente;
- ☐ Tomei conhecimento do ecossistema do e-cidade e aplicações secundárias que devem ser mantidos pelo presente TR;
- ☐ Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da CONTRATANTE;
- ☐ Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;
- ☐ Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela CONTRATANTE.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à CONTRATANTE serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

Volta Redonda/RJ, ____de _____de 202__.

CONTRATANTE	CONTRATADA
Nome: Matrícula:	Nome: CPF:

Cargo:	Cargo:

ANEXO XI

REQUISITOS DE TREINAMENTO

1. INTRODUÇÃO

Este ADENDO tem como objetivo detalhar os requisitos de treinamento e capacitação.

2. REQUISITOS DE TREINAMENTO

A empresa CONTRATADA será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como software e-Cidade em ambiente de treinamento, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da CONTRATANTE.

- 2.1** A empresa CONTRATADA deverá treinar um número mínimo de facilitadores em cada local ou secretaria de instalação, em acordo com a CONTRATANTE. Os treinamentos serão coordenados pela CONTRATANTE, e poderão ser realizados em local apropriado.
- 2.2** Deverão ocorrer eventos de treinamento local em agenda acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 2.3** A CONTRATANTE se responsabilizará pelas salas de aula, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessárias aos treinamentos.
- 2.4** A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar as instruções após o treinamento realizado em mídia eletrônica, em formato HTML, ilustrado com imagens para que a CONTRATANTE possa fazer a divulgação, ficando como acervo.
- 2.5** Todo treinamento e sua documentação deverão ser aprovados pela CONTRATANTE e, depois de aprovado, passarão a fazer parte do acervo documental da mesma.
- 2.6** O conteúdo programático dos cursos para os facilitadores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários.
- 2.7** O treinamento será classificado como concluído se a avaliação geral do treinamento obtiver aproveitamento de no mínimo 70% de acordo com os critérios definidos entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA. Caso não seja obtido o aproveitamento de 70%, o treinamento deverá ser novamente realizado, em data a ser combinada entre as partes, sem ônus para a CONTRATANTE até que se logre o referido aproveitamento.
- 2.8** Os custos de capacitação e treinamento de usuários deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários do item SUSTENTAÇÃO.
- 2.9** A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Treinamento que será aprovado pela CONTRATANTE durante sua fase de elaboração, devendo observar:
 - 2.9.1** Planejamento instrucional por ação de treinamento;

- 2.9.2** Objetivos gerais e específicos de aprendizagem das ações de treinamento;
- 2.9.3** Públicos-alvo, considerando as atividades comuns realizadas no Aplicativo;
- 2.9.4** Comprometimento com a qualidade da capacitação;
- 2.9.5** Descrição do conteúdo de cada ação de treinamento, conforme o perfil do público-alvo;
- 2.9.6** Metodologia a ser utilizada nos treinamentos;
- 2.9.7** Os critérios para avaliação da qualidade do treinamento são: conteúdo adequado, conhecimento e didática do instrutor, qualidade do material didático e indicação dos treinados quanto à satisfação ou não com o treinamento em geral;
- 2.9.8** Controle de frequência;
- 2.10** Deverá ser realizado 2 (dois) treinamentos mensais, rotineiro, de duas áreas diferentes e uma quantidade a ser dimensionada de treinamentos para novas customizações/desenvolvimentos realizados, conforme o público abarcado.
 - 2.10.1** Poderá essa quantidade ser reduzida após 6 meses de início da operação, se na avaliação da CONTRATANTE, os usuários não apresentarem a necessidade de mais capacitações.
- 2.11** Para cada treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a pelo menos 80% das atividades de cada curso, contendo, no mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;
- 2.12** Para cada perfil previsto, é definida uma carga horária mínima a ser provida pela CONTRATADA, necessária para o alcance do nível esperado de conhecimento.
- 2.13** Caberá à CONTRATADA prover o material (bloco de papel, caneta, material didático, dentre outros), em via impressa e em mídia eletrônica, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC), em idioma Português do Brasil;
- 2.14** Todo o material didático, inclusive o de apresentação do instrutor, poderá ser editado e reproduzido pela CONTRATANTE, para que esta possa utilizá-lo em ações de reciclagem e no treinamento de novos usuários.
- 2.15** O CONTRATANTE poderá filmar o treinamento para utilização em ações de reciclagem e no treinamento de novos usuários.
- 2.16** As despesas decorrentes do treinamento, como a alocação de instrutores, confecção do material didático e de certificados para os usuários da EPDVR e PMVR treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.17** Para todos as áreas de treinamento, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de treinamento aos participantes e enviar os resultados ao gestor do contrato;
- 2.18** A CONTRATANTE irá analisar os resultados das avaliações de treinamento entregues pela CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos

efetuados, podendo, caso necessário, solicitar à CONTRATADA a repetição daqueles que não tiverem atingido os objetivos, sem ônus para a CONTRATANTE.

- 2.19** A CONTRATADA deverá apresentar Planos de Treinamento detalhados, relativos a cada área, abrangendo, pelo menos, catálogos de cursos, conteúdo programático, pré-requisitos, grade de treinamento, identificação de perfis dos treinandos por cursos e monitoramento do processo de treinamento.
- 2.20** Caberá ao CONTRATANTE o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos;
- 2.21** Os treinamentos poderão ocorrer no período matutino e/ou vespertino, a critério do CONTRATANTE.
- 2.22** As datas para início de cada treinamento deverão obedecer ao estipulado nos prazos acordados com o CONTRATANTE.
- 2.23** A critério do CONTRATANTE e às suas expensas, o treinamento presencial poderá ser transmitido a outros servidores via videoconferência ou por qualquer outro meio de transmissão. Nesses casos, somente será computada, uma aula presencial, não havendo que se falar aula adicional pela transmissão a outros locais. A CONTRATADA deverá assinar termo de conhecimento e compromisso quanto a essa condição, concordando com a transmissão do treinamento sem cobrança adicional. Todos os meios logísticos e tecnológicos serão providos pelo CONTRATANTE.
- 2.24** Se durante o treinamento, a critério do CONTRATANTE, verificar-se o aproveitamento insatisfatório de qualquer dos instrutores da CONTRATADA para o manuseio e operação dos sistemas, tal fato deverá ser comunicado à CONTRATADA que deverá providenciar a substituição do funcionário no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação emitida pelos fiscais do Contrato.
- 2.25** Após a capacitação, os operadores do Software devem receber a documentação necessária para sua operação, além do acompanhamento pós-curso nos primeiros passos para utilização da nova ferramenta.

3 PERFIS DE TREINAMENTO

3.1 Equipe de TI – Administração

- a)** Para esta equipe, será realizada a transferência de conhecimentos para o nível de Administrador de Sistema e deverá abranger instalações, atualizações, monitoração, configuração, transferência de tecnologia com documentação dos sistemas implementados, códigos fontes, modelagem de dados e sistemas, permitindo que a equipe técnica ao final da capacitação possa ser capaz de administrar os módulos do Software, realizar checklist de problemas ocorridos e conferir, validar ou recusar a solução apresentada pelo suporte da CONTRATADA;

3.2 Perfil Gestor

- a)** O treinamento será dirigido para todos os servidores envolvidos do CONTRATANTE, ocupantes de cargos estratégicos e de gestão, responsáveis pelo desempenho de atribuições gerenciais e não propriamente de usuário e alimentador direto dos módulos do e-cidade (exemplo: Secretários, Assessores,

Coordenadores, dentre outros). Os servidores indicados também poderão ser eventualmente usuários dos módulos. Sendo assim, o treinamento deverá abordar sintética e conceitualmente as macros funcionalidades dos módulos a serem descritos no Termo de Referência, bem como a capacitação para a utilização das funcionalidades implementadas, principalmente quanto aos aspectos de integração entre os módulos e a geração de relatórios gerenciais;

3.3 Gestor BI

- a) O treinamento será realizado para programadores, analistas de sistemas e/ou gestores, cujo enfoque será na construção de análises e suas configurações.

3.4 Perfil Usuário

- a) Este treinamento abrange a transferência de conhecimentos, relativos à utilização do Software instalado, para servidores do CONTRATANTE que utilizarão e alimentarão os módulos instalados (Operadores/Usuários do Sistema).

4 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO

- 4.1 A solicitação para início da execução dos serviços de Treinamento ocorrerá por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida pelo Gestor do Contrato;
- 4.2 A abertura da OS dar-se-á no momento em que o Gestor do Contrato identificar a necessidade de execução do treinamento;
- 4.3 Qualquer serviço executado pela CONTRATADA, que não atenda os padrões definidos na especificação técnica da OS e Termo de Referência, não terá o aceite da CONTRATANTE, enquanto não atender as especificações descritas.

5 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

- 5.1 Níveis mínimos de serviços exigidos são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados;
- 5.2 No nível mínimo de serviço exigido estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado;
- 5.3 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela CONTRATANTE configura-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço exigido e serão aplicadas as sanções previstas neste termo.

ANEXO XII

REGISTRO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

Documento utilizado para registrar os requisitos funcionais e não funcionais.

REGISTRO DE REQUISITOS				
Projeto:		Data elaboração:		
PO do Projeto:		Gerente de Projeto:		
REQUISITOS FUNCIONAIS				
Código RF	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS				
Código RNF	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITO DE USABILIDADE				
Código RUSU	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
REQUISITOS LEGAIS				
Código RLE	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
OUTROS REQUISITOS				
Código ROU	Documento Fonte	Descrição	Regras de Negócios	Observação
OBSERVAÇÕES GERAIS				
REGISTRO				
Responsável pelo levantamento:		Data:		

ANEXO XIII

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Os modelos de Termos de Recebimentos Provisório e Definitivo poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

FISCAL ADMINISTRATIVO

Recebimento Provisório da Fiscalização Administrativa TRP Nº XX/20XX

Contrato nº	
Objeto:	
Contratante:	CNPJ:
Contratada:	CNPJ:
Valor do Contrato:	Processo nº
Período de Referência:	

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização administrativa relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório.
2. A análise administrativa foi realizada através da aplicação da lista de verificação prevista no plano de fiscalização, cujo preenchimento segue em anexo, em que constam as etapas de verificação realizadas e as evidências coletadas. (além disso, foram realizadas as etapas de: a)... b)... c)... se houver outras etapas realizadas, como visitas, vistorias, entrevistas com servidores, etc). Deve-se destacar que o objeto deste contrato não inclui alocação exclusiva ou predominante de mão de obra.
3. Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feita estas considerações, (a fiscalização administrativa aponta as seguintes ocorrências: a)...b)...c)... impeditivas do pagamento | ou | a fiscalização administrativa se posiciona favoravelmente ao prosseguimento, atestando o recebimento provisório descrito neste termo).

Volta Redonda/RJ, na data de assinatura Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização administrativa

Portaria nº XX/XXXX

Lista de Verificação da Fiscalização Administrativa

Contrato nº:		Período de Referência:			
Contratada:		CNPJ nº			
Comprovantes de Regularidade Fiscal		Item TR	Atende?	Validade	Evidência Obs
1	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos relativos a tributos Federais e Dívida Ativa da União?				
2	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Estadual do domicílio da contratada?				
3	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Municipal do domicílio da contratada?				
4	Foi apresentado o comprovante de situação cadastral da União, do Estado ou do Município de domicílio da contratada?				
5	Foi apresentado o certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)?				
6	Foi apresentada a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)?				
7	Foi apresentada a (incluir novas obrigações que constem no TR)				

Análise dos Prazos de Execução		Item TR	Atende?	Evidência Obs
1	O prazo de xx dias da obrigação x foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)			
2	O prazo de xx dias da obrigação y foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)			
3	O prazo de xx dias da obrigação n foi cumprida? (Em caso negativo, indicar o atraso em dias ou informar se ainda não foi concluída)			

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à comprovação de manutenções dos requisitos de habilitação e cumprimento das obrigações dentro do prazo.

Volta Redonda/RJ, na data de assinatura

Responsável pela aplicação da lista de verificação:

Nome servidor

Portaria nº XX/XXXX

FISCAL TÉCNICO

Recebimento Provisório da Fiscalização Técnica TRP Nº XX/20XX

Contrato nº	
Objeto:	
Contratante:	CNPJ:
Contratada:	CNPJ:
Valor do Contrato:	Processo nº
Período de Referência:	

I. Introdução

1. Este termo detalhado tem por objetivo descrever as análises da fiscalização técnica relativas à execução do contrato em epígrafe, para o período de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx, a fim de atestar o recebimento provisório, registrar os bens ou serviços recusados e os níveis mínimos de serviços mensurados. O objeto de fiscalização abrange os seguintes itens e quantitativos:

Detalhamento do Contrato					
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1.1	(...)				
2.1	(...)				
3.1					
TOTAL					

2. A mensuração da quantidade e qualidade foi realizada na forma descrita no modelo de execução e no modelo de gestão, ambos do termo de referência, itens 12, 13 e respectivos subitens, e no plano de fiscalização elaborado pela equipe. Para esta finalidade, foram realizadas as seguintes etapas: a) ...; b) ...; c) ... (descrever as etapas realizadas para mensuração, como a recepção e análise dos relatórios, aplicar listas de verificação, testes, inspeções, etc.).

3. Durante as atividades de análise, (foram necessárias a emissão de xxx notificações, que foram/não foram integralmente atendidos nos prazos estipulados | ou | não foi necessária a emissão de notificações). Feitas estas considerações, a fiscalização técnica passa a detalhar sua análise.

II. Análise Quantitativa e Qualitativa

4. O item 1, (nome e descrição do item), possui como unidade a/o (descrever unidade ou métrica de mensuração), que é medida(o) pela (descrever a forma que é medida a unidade). Suas especificações constam nos itens xxx a xxx do termo de referência.
5. A avaliação deste item foi realizada através de (indicar como foi realizada a medição. ex: aplicação de listas de verificação, consulta a sistemas de informação, verificação no local, técnica de amostragem, contagem direta no local dos bens e serviços, etc.). As evidências da avaliação estão em anexo (obs: colacionar, junto com o termo detalhado técnico, as listas de verificação preenchidas, imagens para comprovar a mensuração, relatórios extraídos de sistemas de informação, etc.). Após, foi realizada a comparação entre os resultados iniciais da medição com as solicitações das quantidades das ordens de serviço ou fornecimento, conforme planilha anexa, a fim de verificar se houve fornecimentos de serviços ou bens não requeridos. O resultado final foi o recebimento provisório de xxx unidades dos itens, enquanto xxx unidades foram recusadas pelos seguintes motivos: a, b, c (descrever os motivos para cada recusa, podendo ser usadas tabelas ou planilhas de controle como apoio).
6. O item n, (incluir texto dos parágrafos 4 e 5 para cada uns dos itens que compõe o contrato), ...

III. Mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço

Os indicadores dos níveis mínimos de serviços encontram-se previstos no item xxx do termo de referência. São eles: a)..., b)..., c)... (incluir nomes dos indicadores e descrição). O quadro a seguir apresenta a síntese de informações dos indicadores:

Nome do Indicador	Finalidade	Mecanismo de Cálculo	Faixas de glosas
(colocar conforme indicadores do TR)			
...			

Para a mensuração dos níveis, foram realizadas as seguintes etapas e utilizados os seguintes instrumentos: a)...b)...c)... etc. As mensurações foram (diárias/indicar período) e as evidências constam no anexo x deste termo. (observação: incluir evidências da mensuração dos níveis de serviços, ou indicar, caso possam ser aproveitados outros anexos, o documento utilizado). Os resultados foram as seguintes pontuações para os indicadores:

Nome do indicador	Calculo Aplicado	Faixa alcançada	Evidência
A			
B			
C			

IV. Registro de Ocorrências

7. A fiscalização técnica registra e informa à gestão contratual, para adoção das providências cabíveis, que apesar de ter encaminhado notificações x, y, z, a contratada não conseguiu resolver, de forma satisfatória, as seguintes ocorrências: a)...;b)...;c)... (descrever as ocorrências), em potencial violação aos itens x, y, z do termo de referência.

ou

8. A fiscalização técnica registra que, durante o período analisado, que foram encaminhadas notificações x, y, z, interrompendo o período de recebimento conforme planilha de controle a seguir apresentada, até a contratada atender integralmente os requisitos previstos no termo de referência:

Documento emitido	Data da Emissão	Data da resposta	Observação
Termo de Pendências			Inteiro teor do TP e
Resposta em peça xx			nteiro teor da notificação e resposta em peça xx

ou

9. A fiscalização técnica registra que, durante o período avaliado, não houve notificações emitidas, de forma que a execução contratual ocorreu em conformidade com o termo de referência e contrato.

V. Conclusão

- 10 Por todo exposto, a fiscalização técnica atesta, para finalidade de recebimento provisório, que o fornecimento de bens e serviços a seguir detalhados foram executados e atendem às exigências especificadas no termo de referência e no contrato em epígrafe, para o período avaliado:

Recebimento					
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)				
2	(...)				
3					
TOTAL					

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, que não foram recebidos os seguintes serviços cobrados pela contratada:

Bens e Serviços Recusados					
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)				
2	(...)				
3					
TOTAL					

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa a anotar que as reduções ora discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

Por fim, a fiscalização técnica apurou os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

Nome do Indicador	Nível	Faixa
(...)		
(...)		

Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o para R\$xx.xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos, em R\$xx.xxx,xx). Acompanham este termo detalhado os anexos x, y, z utilizados pela fiscalização técnica.

Volta Redonda/RJ, na data de assinatura Nome da servidora ou servidor responsável pela fiscalização técnica

Portaria nº XX/XXXX

Lista de Verificação da Fiscalização Técnica

Contrato nº:		Período de Referência:		
Contratada:		CNPJ nº		
Relatórios e Evidências da Contratada		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	Foi entregue o relatório de execução com as quantidades executadas?			
2	Foram entregues evidências para item 1 ou apresentada justificativa da sua execução?			
3	Foram entregues evidências para item n ou apresentada justificativa da sua execução?			
Análise do Item 1		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	A especificação a (descrever) foi atendida?			
2	A especificação b (descrever) foi atendida?			
3	A especificação z (descrever) foi atendida?			
4	Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a quantidade executada.)			
5	As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.)			
Análise do Item N		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	A especificação a (descrever) foi atendida?			
2	A especificação b (descrever) foi atendida?			
3	A especificação z (descrever) foi atendida?			
4	Foram aplicadas técnicas de mensuração do item? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados. Se não, anotar como é verificada a quantidade executada.)			
5	As unidades do item, consideradas de forma individual, tiveram sua conformidade e qualidade verificadas? (Se sim, indicar qual a técnica aplicada e seu resultado. Se não, apresentar justificativa.)			
Níveis Mínimos de Serviços		Item TR	Atende?	Evidência Obs.
1	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador A? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			
2	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador B? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			
3	Foram aplicadas técnicas de mensuração do indicador N? (Se sim, indicar quais técnicas foram aplicadas e seus resultados)			

Observação: Os critérios ora indicados são meramente exemplificativos e serão adaptados conforme o plano de fiscalização. O ideal é que a lista de verificação preveja, em forma de questões, as ações típicas da fiscalização para obter informações relacionadas à mensuração da quantidade e qualidade dos bens e serviços entregues.

Volta Redonda/RJ, na data de assinatura Responsável pela aplicação da lista de verificação:

Nome do servidor

Portaria nº XX/XXXX

ANEXO XIV

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Os modelos de termos de recebimentos provisórios e definitivos poderão ser alterados de acordo com o desejo da CONTRATANTE. É um documento interno e será adotado o melhor modelo vigente na época.

Termo de Recebimento Definitivo TRD Nº XX/20XX

Contrato nº		
Objeto:		
Contratante:	CNPJ:	
Contratada:	CNPJ:	
Valor do Contrato:	Processo nº	
Período de Referência:		
Ordens de serviço ou fornecimento válidas para o período		
Número	Data de Recebimento	Cenário de Referência (outras observações)

1. Por este instrumento, a gestão contratual declara o recebimento definitivo dos bens e serviços a seguir detalhados, que foram requeridos pelas ordens de serviço ou fornecimentos acima identificadas para o período em epígrafe:

Recebimento Definitivo					
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)				
2	(...)				
3					
TOTAL					

Observação: o objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela contratada e efetivamente recebidos pela fiscalização, constituindo o valor de referência para o pagamento. Os valores desta tabela já incluem, quando cabíveis, descontos e glosas realizadas pela fiscalização, que estão detalhadas na tabela seguinte.

2. Registra-se que, de acordo com os critérios de aceitação descritos no termo de referência e no contrato em epígrafe, que não foram recebidos os seguintes bens ou serviços cobrados pela contratada:

Bens e Serviços Recusados					
Item	Descrição CATMAT ou CATSER	Und.	Qntd.	R\$ und.	R\$ Total
1	(...)				
2	(...)				
3					
TOTAL					

Observação: O objetivo desta tabela é elencar todos os valores que foram cobrados pela Contratada, porém não foram recebidos pela fiscalização, em razão de ausência de evidência, glosas por níveis de serviço ou outras impropriedades que justifiquem o não atesto. Importa anotar que as reduções ora discriminadas, para fins dos valores finais a serem pagos, já estão computadas nos cálculos da tabela anterior.

- 2 A gestão contratual informa que foram apurados os seguintes níveis mínimos de serviços dos indicadores previstos no termo de referência e no contrato em epígrafe para o período avaliado:

Nome do Indicador	Nível	Faixa
(...)		
(...)		

4. Em razão dos indicadores obtidos, o valor final a ser cobrado deverá ser (glosado em xx%, reduzindo-o em R\$ xxx,xx | ou | pago em valor integral referente aos serviços e bens recebidos). Acompanham este termo de recebimento definitivo as análises da fiscalização técnica e administrativa, que (foram adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento | ou | que foram parcialmente adotados como fundamento para a decisão pelo recebimento, com as seguintes ressalvas: a)....b)...c).).
5. Por todo exposto, fica autorizada a emissão de nota fiscal no valor total de R\$ xx.xxx,xx (por extenso), na forma descrita no contrato e no termo de referência, a ser encaminhada acompanhada da comprovação atualizada da regularidade fiscal e a carta de cobrança.
6. Em caso de discordância com o teor deste termo de recebimento, a contratada deverá, no prazo de xx dias, apresentar manifestação com as razões de defesa por intermédio (descrever meio para apresentar recurso, como e-mail ou protocolo), sob pena de ter-se por aceita a glosa aplicada.

Volta Redonda/RJ, na data de assinatura

Nome do servidor responsável pela gestão contratual

Portaria nº XX/XXXX

ANEXO XV

FUNCIONALIDADES DO E-CIDADE

Abaixo lista das funcionalidades que deverão estar em funcionamento quando do início da execução do contrato. Caso alguma funcionalidade não esteja em pleno funcionamento, o contrato será cancelado e a CONTRATADA será impedida de licitar ou contratar e será declarada inidônea, de acordo com a gravidade do resultado.

ÁREA FINANCEIRA:

GESTÃO CONTÁBIL, FINANCEIRA, PRESTAÇÃO DE CONTAS

Permitir que seja efetuada a escrituração contábil nos Subsistemas de Informações Patrimoniais, Orçamentárias e de Controle sob a forma de partidas dobradas, em conformidade com o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP) com registro em Livro Diário, bem como realizar todos os registros contábeis de natureza orçamentária em conformidade com os Art. 83 a 106 da Lei 4.320/64.

Controlar a contabilidade, elenco de contas e execução de lançamentos contábeis. Emissão de balancetes, diários, razões e demais relatórios exigidos legalmente.

Gerar automaticamente os lançamentos de abertura do orçamento anual demonstrando na rotina o total a ser lançado de receita e de despesa.

Possibilitar iniciar os movimentos contábeis no novo exercício, mesmo que o anterior ainda não esteja encerrado.

Permitir a anulação de empenhos estimativos para que os mesmos não sejam inscritos em restos a pagar.

Efetuar a inscrição dos restos a pagar individualmente para os empenhos do exercício que serão inscritos e para os restos de exercícios anteriores, demonstrando quais os valores processados e não processados.

Possibilitar iniciar os movimentos contábeis no novo exercício, mesmo que o anterior ainda não esteja encerrado, possibilitando a atualização automática dos saldos contábeis no exercício já iniciado.

Permitir efetuar prévia de encerramento do exercício, com geração de lançamentos contábeis, a qualquer momento da execução orçamentária para conferência dos relatórios.

Efetuar antes do encerramento consistência da base de dados com emissão de relatório de inconsistências.

Efetuar automaticamente na abertura do exercício os valores de superávit na fonte de recurso correta, para cada conta bancária.

Efetuar o encerramento do exercício em etapas, permitindo ao usuário o acompanhamento e a conferência dos valores a cada etapa.

Efetuar os lançamentos contábeis de encerramento do exercício automaticamente.

Permitir a cópia das notas extra orçamentárias a pagar para o exercício seguinte.

Permitir a desmovimentação do encerramento do exercício, da inscrição dos restos a pagar e das notas extra orçamentárias separadamente.

Permitir a transferência automática dos saldos de balanço para o exercício seguinte, no encerramento do exercício.

Permitir controlar o cadastro de contas em formato de plano de contas único, onde alterações, exclusões e inclusões no plano devem ser visualizadas por todas as entidades.

Utilizar rotina de eventos para todas as rotinas existentes no sistema, permitindo a visualização dos lançamentos contábeis efetuados trazendo histórico padrão para cada evento utilizado.

Assegurar que as contas só recebam lançamentos contábeis no último nível de desdobramento do Plano de Contas.

Permitir efetuar a escrituração contábil nos sistemas financeiro, patrimonial, compensação e orçamentário em partidas dobradas, em conformidade com os art. 83 a 106 da Lei 4.320/64, inclusive com registro em livro diário.

Permitir o gerenciamento das notas de despesa extra orçamentárias e dos seus estornos.

Permitir a inclusão de um ou mais documentos fiscais para notas extra orçamentárias.

Permitir o cadastro e gerenciamento de convênios e subvenções sociais.

Permitir a inclusão de prestação de contas de recursos antecipados, com visualização dos lançamentos contábeis efetuados e emissão do balancete de prestação de contas.

Possuir processo de encerramento mensal, que verifique eventuais divergências de saldos, e que após o encerramento não possibilite alterações em lançamentos contábeis já efetuados.

Possuir consulta unificada dos lançamentos contábeis efetuados nas diversas rotinas do sistema.

Possuir consulta dos saldos das contas contábeis e dos saldos por vínculo de recursos de cada conta, demonstrando os valores mês a mês.

Controlar a contabilidade, elenco de contas e execução de lançamentos contábeis. Emissão de balancetes, diários, razões e demais relatórios exigidos legalmente.

Deverá permitir a emissão de qualquer relatório de qualquer mês do ano, a qualquer momento independente do período em processamento.

Permitir a consolidação do balancete da administração direta e indireta. Emitir

Livro Razão e Livro Diário com termo de abertura e encerramento.

Permitir o controle de diárias permitindo incluir o funcionário/servidor, objetivo, destino, período, valor concedido, empenho da despesa e a Lei que autoriza a concessão de diárias.

Permitir que os dados das diárias estejam disponíveis no portal da transparência assim que forem incluídos.

Emitir relatório das notas extra orçamentárias emitidas, estornadas e pagas, consolidando por entidade.

Estar totalmente adaptada às 10 normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público - NBCASP, (1 - conceituação, objeto e campo de aplicação; 2 - patrimônio e sistemas contábeis; 3 - planejamento e seus instrumentos sob o enfoque contábil; 4 - transações no setor público; 5 - registro contábil; 6 - demonstrações contábeis; 7 - consolidação das demonstrações contábeis; 8 - controle interno; 9 - depreciação, amortização e exaustão; 10 - avaliação e mensuração de ativos e passivos em entidades do setor público).

Permitir a existência de mais de uma instituição na mesma base de dados, com contabilização distinta, que possibilite a emissão de relatórios anuais e da LRF de forma consolidada (resumo da execução orçamentária, relatório de gestão fiscal, anexo das metas fiscais e anexo dos riscos fiscais).

Permitir a geração de relatórios gerenciais de receita, Despesa, Restos a pagar, Depósitos de diversas origens, bancos e outros de acordo com o interesse do tribunal de contas, bem como boletim financeiro diário.

Permitir que seja efetuada a geração das razões analíticas de todas as contas integrantes do sistema financeiro, patrimonial e de compensação.

Possibilitar utilizar históricos padrões (textos padronizados), vinculados a classificação da despesa, desta forma evitando lançamentos indevidos.

Permitir efetuar o lançamento da receita e despesa automaticamente nos sistemas financeiro, orçamentário, patrimonial e de compensação, conforme necessário.

Possibilitar o controle dos restos a pagar em contas separadas por exercício, para fins de cancelamento, quando necessárias.

Permitir executar o encerramento do exercício, com todos os lançamentos automáticos e com a apuração do resultado.

Permitir o controle de despesa por tipo relacionado ao elemento de despesa.

Emitir os Relatórios Resumidos de Execução Orçamentária de acordo com a Portaria da STN vigente para o período de emissão:

- Anexo I - Balanço Orçamentário
- Anexo II - Demonstrativo da Execução das Despesas por Função/Subfunção
- Anexo III - Demonstrativo da Receita Corrente Líquida

- Anexo IV - Demonstrativo das Receitas e Despesas Previdenciárias Reg. Próprio Prev. dos Servidores
- Anexo VI - Demonstrativo do Resultado Primário - Estados, Distrito Federal e Municípios
- Anexo VII - Demonstrativo dos Restos a Pagar por Poder e Órgão
- Anexo VIII - Demonstrativo das Receitas e Despesas com Manutenção e Desenvolvimento do Ensino - MDE
- Anexo IX - Demonstrativo das Receitas de Operações de Crédito e Despesas de Capital
- Anexo X - Demonstrativo da Projeção Atuarial do Regime Próprio de Previdência dos Servidores
- Anexo XI - Demonstrativo da de alienação de Ativos e Aplicação dos Recursos
- Anexo XII - Demonstrativo das Despesas com Saúde
- Anexo XIII - Demonstrativo das Parcerias Público Privadas
- Anexo XIV - Demonstrativo Simplificado do Relatório Resumido da Execução Orçamentária

Emitir os relatórios de Gestão Fiscal de acordo com a Portaria da STN vigente para o período de emissão:

- Anexo I - Demonstrativo da Despesa com Pessoal
- Anexo II - Demonstrativo da Dívida Consolidada Líquida - DCL
- Anexo III - Demonstrativo das Garantias e Contragarantias de Valores
- Anexo IV - Demonstrativo das Operações de Crédito
- Anexo V - Demonstrativo da Disponibilidade de Caixa
- Anexo VI - Demonstrativo dos Restos a Pagar
- Anexo VII - Demonstrativo Simplificado do Relatório de Gestão Fiscal

Emitir os relatórios Anuais Obrigatórios consolidando por entidade:

- Anexo 10 - Comparativo Receita Orçada com Arrecadada (Lei 4320/64)
- Anexo 11 - Comp. Desp. Autorizada c/ Realizada
- Anexo 12 - Balanço Orçamentário (Lei 4320/64)
- Anexo 13 - Balanço Financeiro (Lei 4320/64 art.103)
- Anexo 14 - Balanço Patrimonial (Lei 4320/64 art.105)
- Anexo 15 - Demonstrativo das Variações Patrimoniais (Lei 4320/64)
- Anexo 16 - Demonstrativo da Dívida Fundada Interna (Lei 4320/64)

- Anexo 17 - Demonstrativo da Dívida Flutuante (Lei 4320/64)

Emitir relatórios de acompanhamento da programação financeira em atendimento aos Artigos 8º ao 13º da LRF:

- Cronograma de Desembolso - Por Modalidade
- Cronograma de Desembolso - por Órgão e Unidade
- Meta do Resultado Primário
- Metas Arrecadação de Receita
- Programação Financeira da Receita
- Receitas por Destinação de Recursos

Possuir os relatórios abaixo para auxiliar o preenchimento do SICONFI:

- Balanço Patrimonial
- Receitas Orçamentárias
- Despesa Orçamentária - Por Elemento
- Despesa Orçamentária - Por Função/Subfunção
- Restos a Pagar - Desp. Orçamento Por Elemento
- Restos a Pagar - Desp. Orçamento Por Função/Subfunção
- Demonstrativo das Variações Patrimoniais

Emitir relatórios padrão Tribunal de Contas do Estado para solicitação de Certidão Negativa.

Emitir relatórios com as informações para SIOPE e SIOPS.

Gerar os arquivos conforme o MANAD - Manual Normativo de Arquivos Digitais para a Secretaria da Receita da Previdência.

Permitir a geração de relatório para conferência de inconsistências a serem corrigidas no software antes de gerar os arquivos para o Tribunal de Contas.

Elaborar os anexos (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, e 17), e demonstrativos do balancete mensal e do balanço anual, na forma da lei 4.320/64, Lei complementar 101/00 - LRF e resolução do Tribunal de Contas do RS.

Emissão do arquivo CSV da Matriz de Saldos Contábeis, que é enviada exclusivamente pelo poder executivo, contendo informações contábeis de todas as suas instituições.

PLANEJAMENTO

Controlar o PPA, orçamento municipal e suplementações orçamentárias. Emissão de todos os relatórios legais.

Permitir a elaboração do Plano Plurianual (PPA) de forma descentralizada, permitindo que cada entidade da administração direta e indireta insira no sistema, a parte do PPA que lhe caiba.

Disponibilizar módulo de consolidação das propostas parciais do PPA de todas as entidades da administração direta e indireta.

Emitir demonstrativos contendo as informações cadastradas no PPA elaborado, explicitando as diretrizes, os programas e as ações governamentais.

Integração entre PPA e LDO, onde o que foi modificado no PPA reflita e o impacte de forma automática na LDO (com opção de escolha por parte do usuário ou parâmetro para fazer ou não).

Controle de forma automática do percentual autorizado na LOA para alterações orçamentárias.

Possuir um conjunto de tabelas de parametrização para criação dos anexos da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).

Permitir a elaboração da LDO de forma descentralizada, permitindo que cada entidade da administração direta e indireta insira no software a parte da LDO que lhe caiba.

Disponibilizar módulo para consolidação das propostas parciais da LDO de todas as entidades da administração.

Permitir a definição das prioridades da Administração para o exercício financeiro a que se refere a LDO com base nas ações previstas no PPA, conforme determina o § 2o, do art. 165, da CF/88, possibilitando a emissão do Demonstrativo das Metas e Prioridades.

Permitir a elaboração da proposta da LOA de forma descentralizada, possibilitando que cada entidade da administração direta e indireta, bem como cada unidade orçamentária das entidades, insira no software, a parte da LOA que lhe caiba.

Permitir a elaboração da proposta orçamentária dos fundos especiais de forma segregada, conforme determinam as seguintes legislações:

- Fundo Municipal de Saúde - art. 77, § 3o, do ADCT da CF/88;
- Fundo Municipal de Assistência Social - Lei 2524/95 , 3207/00 e 3502/03;
- Fundo Municipal da Criança e do Adolescente - art. 88, IV, da Lei no 8.069/1990;
- Fundo de Habitação Lei 3737/05.;
- Fundo da Infância e Adolescência Lei 3498/03 e 3937/06;
- Fundo de Meio Ambiente Lei 3350/02;
- Fundo Municipal de Proteção ao Patrimônio Cultural Lei 4123/08;
- Fundo do Turismo Lei 4139/09.

Disponibilizar módulo para consolidação das propostas parciais da LOA de todas as entidades da administração direta e indireta e dos fundos especiais, conforme determinam o art. 165, § 5o, da CF/88 e o art. 50, III, da LRF.

Permitir a emissão dos relatórios de execução da LOA consolidando por entidade:

- Anexo 01 - Demonstra. Rec. e Desp. Cat. Econômicas
- Alínea 1 - Receita (Fonte) Despesa (Função)
- Anexo 02 - Desp. Cat. Econômica (Elemento)
- Anexo 02 - Desp. Categoria Econômica (Ação)
- Anexo 02 - Desp. Seg. Categoria Econômica (Órgão)
- Anexo 02 - Despesa Seg. Cat. Econômica (Órg. Unid.)
- Anexo 02 - Despesas Por Und. Orçamento Seg. Cat. Econ.
- Anexo 06 - Programa de Trabalho por Órgão e Unidade
- Anexo 07 - Programa de Trabalho (Func/Sub/Pro/Ativ)
- Anexo 08 - Despesa por Função/Sub/Prog. e Vinc.
- Anexo 09 - Despesa por Órgão e Função

Possibilitar a integração da LOA com a Contabilidade Pública e Tesouraria que deverá incorporar e executar o orçamento, após aprovação do Poder Legislativo.

Possibilitar o desdobramento de cada natureza de receita prevista na LOA em metas bimestrais de arrecadação, conforme determina o art. 13 da LRF.

Possibilitar, nos termos em que dispuser a lei de diretrizes orçamentárias, o estabelecimento da programação financeira e do cronograma de execução mensal de desembolso, conforme determina o caput do art. 8º da LRF.

Possibilitar a limitação de empenhos e movimentação financeira, nas hipóteses previstas no art. 9º e no inciso II do § 1º do art. 31 da LRF.

Possibilitar a distribuição da despesa orçamentária em cotas mensais por grupos de despesa que cada unidade orçamentária fica autorizada a utilizar, conforme a vinculação dos recursos, permitindo o remanejamento quando necessário, conforme determina o art. 47 da Lei nº 4.320/1964.

Permitir o gerenciamento do orçamento por meio das cotas mensais, de forma integrada com as metas de arrecadação e com o cronograma de desembolso.

Permitir o bloqueio de saldo orçamentário quando se fizer necessário, não incluindo nesta necessidade casos de compras e licitações onde o sistema de estar totalmente integrado e efetuar estas reservas automaticamente.

Permitir o cadastro de créditos adicionais nas modalidades de crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário, com suas respectivas fontes de recursos (anulação,

superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito), identificando o número da lei autorizativa e sua espécie (lei orçamentária ou lei específica), exigindo a informação da legislação de autorização e resguardando o histórico das alterações de valores, conforme determina a CF/88 e a Lei nº 4.320/1964.

Controlar os saldos das dotações orçamentárias em tempo real não permitindo bloquear ou empenhar sem que exista saldo disponível.

Possibilitar a geração de decreto de créditos adicionais (crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário), em formato PDF, especificando a respectiva fonte de recursos (anulação, superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito).

Possibilitar a geração de decreto de remanejamento e transposição, em formato PDF e DOC (BLM - TCE-RS).

Permitir emissão de relatório consolidado do quadro de detalhamento da despesa.

Possuir relatório da programação mensal das metas de arrecadação comparando o previsto com o arrecadado e possibilitando a emissão consolidada.

Possuir relatório de programação das cotas de despesa comparando o previsto com o executado permitindo o acompanhamento do cronograma de desembolso das despesas conforme artigo 9º da Lei 101/2000.

Possuir os seguintes relatórios para apresentação em audiências públicas:

- Amortização da Dívida
- Avaliação das Metas de Resultado Nominal
- Avaliação das Metas do Resultado Primário
- Avaliação dos Gastos com Pessoal
- Comparativo de receita e despesa
- Avaliação das Metas de Arrecadação
- Arrecadação x Desembolso
- Demonstrativo das Transferências Financeiras
- Demonstrativo Metas Investimento
- Demonstrativo Suprimentos Câmara
- Indicadores de Gastos com Saúde
- Indicadores de Gastos com Educação
- Renúncia de Receita

Permitir a arrecadação da receita por código estrutural ou reduzido.

Permitir gerar relatórios de execução da despesa, por credores, por classificação, por período e outros que se faça necessário.

Permitir gerar relatórios de saldos disponíveis de dotações, de saldos de empenhos globais e outros.

Permitir emissão dos relatórios de renúncia da receita (descontos concedidos, descontos concedidos por regra, débitos cancelados, prescrição de débitos).

Permitir a emissão de relatórios gerenciais tais como Demonstrativo de despesa e receita, saldo contábil, saldo de verbas da despesa, Despesa por órgão/unidade/elemento, demonstrativos da execução da despesa, índice da educação, índice da saúde, acompanhamento orçamentário.

O software deverá atender a todos os itens da Portaria 828 da STN, contemplando todo o controle do enfoque patrimonial.

Permitir sob a forma de cadastro a planificação dos custos observando critérios de departamentalização.

Permitir a associação do plano de custos a direcionadores e/ou critérios de rateio.

Permitir associar às contas de custos movimentações contábeis de despesa com serviços, consumo de materiais, despesas com pessoal e encargos, provisões e depreciação.

Disponibilizar as naturezas de receitas orçamentárias e permitir a atualização, quando necessário, identificando no cadastro as categorias econômicas e os demais detalhamentos previstos na legislação.

Possibilitar a definição e cadastramento do detalhamento da natureza da receita orçamentária, quando necessário, conforme faculta a legislação.

Possibilitar a definição e cadastramento das destinações de recursos (fontes de recursos) previstos na legislação em vigor.

Permitir a definição e cadastramento do orçamento, com a classificação institucional, funcional, programática e econômica, possibilitando o detalhamento da natureza da despesa até o elemento, com os seus respectivos valores orçados.

Permitir a definição e cadastramento do orçamento, com a classificação institucional, funcional e programática, possibilitando o detalhamento da natureza da despesa até a modalidade de aplicação, conforme parametrização, e com os seus respectivos valores orçados, de acordo com o que prescreve a legislação.

ORÇAMENTO

Possibilitar a organização do orçamento da receita em códigos reduzidos com os seus respectivos valores previstos.

Possibilitar a organização do orçamento da despesa em códigos reduzidos com os seus respectivos valores fixados.

Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta orçamentária para a despesa total com pessoal.

Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta de orçamento para as despesas com a manutenção e desenvolvimento do ensino.

Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta orçamentária para as despesas com as ações e serviços de saúde.

Possibilitar a apuração automática da Receita Corrente Líquida prevista na proposta orçamentária.

Permitir emissão de relatórios do orçamento, contendo a relação de subprojetos cadastrados e demonstrando os respectivos projetos e atividades aos quais estão vinculados.

Permitir a emissão do sumário da receita por fontes e da despesa por funções de governo, conforme determina o inciso I, do § 1o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 1 - Demonstrativo da receita e despesa segundo as categorias econômicas, conforme determina o inciso II, do § 1o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 2 - Demonstrativo da receita segundo as categorias econômicas e da despesa por órgãos e unidades orçamentárias e por categoria econômica, conforme determinam os incisos III e IV do §1o do art. 2o, combinado com o art. 8o, ambos da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 6 - Programa de Trabalho, conforme determina o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 7 - Programa de Trabalho de Governo - Demonstrativo de Funções, Subfunções e Programas por Projetos e Atividades, conforme determina o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 8 - Demonstrativo da Despesa por Funções, Subfunções e Programas, conforme o vínculo com os recursos, de acordo com o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Permitir a emissão do Anexo 9 - Demonstrativo da Despesa por Órgãos e Funções, conforme determina o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.

Possibilitar a integração da LOA com a Contabilidade Pública e Tesouraria que deverá incorporar e executar o orçamento, após aprovação do Poder Legislativo.

Possibilitar o desdobramento de cada natureza de receita prevista na LOA em metas bimestrais de arrecadação, conforme determina o art. 13 da LRF.

Possibilitar, nos termos em que dispuser a lei de diretrizes orçamentárias, o estabelecimento da programação financeira e do cronograma de execução mensal de desembolso, conforme determina o caput do art. 8o da LRF.

Possibilitar a limitação de empenhos e movimentação financeira, nas hipóteses previstas no art. 9º e no inciso II do § 1º do art. 31 da LRF.

Possibilitar a distribuição da despesa orçamentária em cotas mensais por grupos de despesa que cada unidade cotas mensais por grupos de despesa que cada unidade orçamentária fica autorizada a utilizar, conforme a vinculação dos recursos, permitindo o remanejamento quando necessário, conforme determina o art. 47 da Lei nº 4.320/1964.

Permitir o gerenciamento do orçamento por meio das cotas mensais, de forma integrada com as metas de arrecadação e com o cronograma de desembolso.

Permitir o bloqueio de saldo orçamentário quando se fizer necessário, não incluindo nesta necessidade casos de compras e licitações onde o sistema de estar totalmente integrado e efetuar estas reservas automaticamente.

Permitir o cadastro de remanejamento e transposição de créditos orçamentários, exigindo a informação da legislação de autorização e resguardando o histórico das alterações de valores ocorridas, de acordo com o art. 167, inciso VI da CF/88.

Permitir o cadastro de créditos adicionais nas modalidades de crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário, com suas respectivas fontes de recursos (anulação, superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito), identificando o número da lei autorizativa e sua espécie (lei orçamentária ou lei específica), exigindo a informação da legislação de autorização e resguardando o histórico das alterações de valores, conforme determina a CF/88 e a Lei nº 4.320/1964.

Possibilitar a geração de decreto de créditos adicionais (crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário), em formato PDF e DOC, especificando a respectiva fonte de recursos (anulação, superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito).

Possibilitar a geração de decreto de remanejamento e transposição, em formato PDF e DOC.

Permita a emissão, liquidação, anulações e demais operações que envolvem execução orçamentária. Que o pagamento dos empenhos possa ser feito via caixa, tendo um controle de tesouraria e terminais de caixa. Estes pagamentos deverão ser atualizados automaticamente após a autenticação do empenho.

EMPENHO

Permitir a emissão, liquidação, anulações e demais operações que envolvem execução orçamentária. O pagamento dos empenhos pode ser efetuado via Tesouraria, tendo um controle de tesouraria e terminais de caixa. Estes pagamentos são atualizados automaticamente após a autenticação do empenho.

Permitir o empenhamento nas modalidades ordinário, global e por estimativa, conforme previsto na Lei nº 4.320/1964.

Possibilita o controle de saldos de dotações orçamentárias, impedindo o empenhamento, caso estes saldos sejam inferiores aos valores que se deseja empenhar.

Possibilita a consulta, em tempo real, dos saldos orçamentários disponíveis na data informada pelo usuário.

Possibilita o cadastro de empenhos de despesa com controle de numeração sequencial e cronológico.

Permitir a realização e o controle das anulações e complementações das notas de empenhos da despesa.

Possibilita a realização de consulta "extrato de empenho", visualizando, para o empenho selecionado, os seus dados e sua movimentação (se houver): anulação, liquidações e pagamentos efetuados.

Possibilita a consulta de empenhos cadastrados por: credor, código do empenho, dotação orçamentária, data da emissão do empenho, código do material, ordem de compra.

Permitir para o empenho da despesa, cadastrar histórico padrão e utilizar históricos com texto livre.

Permitir que cada entidade faça a emissão de seus empenhos, restringindo o usuário de utilizar dotações orçadas para outras entidades.

Permitir o gerenciamento de empenhos globais, estimativos e ordinários.

Efetuar a inscrição de empenhos de restos a pagar individualmente para os empenhos do exercício que serão inscritos e para os restos de exercícios anteriores, demonstrando quais os valores processados e não processados.

Possibilitar o controle de saldos de dotações orçamentárias, impedindo o empenhamento, caso estes saldos sejam inferiores aos valores que se deseja empenhar.

Possibilitar a consulta, em tempo real, dos saldos orçamentários disponíveis na data informada pelo usuário.

Possibilitar o cadastro de empenhos de despesa com controle de numeração sequencial e cronológico.

Permitir a realização e o controle das anulações e complementações das notas de empenhos da despesa.

Possibilitar a realização de consulta "extrato de empenho", visualizando, para o empenho selecionado, os seus dados e sua movimentação (se houver): anulações, liquidações e pagamentos efetuados.

Possibilitar a consulta de empenhos cadastrados por: credor, código do empenho, dotação orçamentária, data da emissão do empenho, código do material, ordem de compra.

Permitir a emissão de relatório de empenhos, podendo selecionar o código do credor, informar o período inicial e final, mostrando ou não, históricos e itens, com resumo (se for solicitado), além da totalização ou não dos valores empenhados, liquidados e pagos.

Permitir a integração com o almoxarifado, para registro das fases da liquidação da despesa (orçamentária e de restos a pagar), desde o momento do recebimento das notas de materiais, bens e serviços até a confirmação do direito adquirido pelo credor/fornecedor, com os respectivos lançamentos contábeis.

Efetuar automaticamente as retenções de IRRF, INSS e ISSQN sobre a liquidação e/ou pagamento.

Possibilitar a realização e o controle de inscrições de empenhos em restos a pagar, de forma automática ou manual, conforme determinam o art. 36 e o parágrafo único do art. 103 da Lei no 4.320/1964.

Permitir a caracterização dos restos a pagar em processados e não processados, conforme determina o parágrafo único do art. 92 da Lei no 4.320/1964.

Efetua automaticamente as retenções de IRRF, INSS e ISSQN sobre a liquidação e/ou pagamento.

Permitir o agendamento dos pagamentos aos fornecedores, definindo em uma única funcionalidade que será pago, quando será pago, de que forma será pago, podendo ainda configurar pagamentos parciais sem prejuízo na contabilização das retenções na fonte incidentes sobre as notas fiscais.

EFD REINF

Envio das declarações de impostos das retenções de INSS e IRRF, conforme lançadas nos empenhos, no regime de competência para o INSS e regime caixa para o IRRF.

Eventos que devem ser atendidos:

- R-1000 - Informações do Contribuinte
- R-1070 - Tabela de Processos Administrativos/Judiciais
- R-2010 - Retenção Contribuição Previdenciária - Serviços Tomados
- R-2020 - Retenção Contribuição Previdenciária - Serviços Prestados
- R-2098 - Reabertura dos Eventos Periódicos
- R-2099 - Fechamento dos Eventos Periódicos
- R-9000 - Exclusão de Eventos

TESOURARIA

Permitir a integração com a arrecadação de tributos para a contabilização automática dos tributos recebidos. Após o processamento dos arquivos magnéticos de retorno, recebidos da rede bancária credenciada, a contabilização ocorrerá diretamente nas contas de

receita previstas no orçamento de cada entidade, tendo como contrapartida a conta bancária ou a conta de receita classificada.

Permitir integração com folha de pagamento para a contabilização da baixa automática dos empenhos e ordens de pagamentos da folha de pagamento, com as respectivas retenções.

Possibilitar a consulta, em tempo real, dos saldos das contas bancárias na data informada pelo usuário.

Possibilitar a geração de arquivos em meio eletrônico (ordem bancária eletrônica) contendo os dados detalhados de todos os pagamentos a serem efetivados pelo sistema bancário, de acordo com a especificação do formato de importação definida pelo próprio banco, de forma a viabilizar o envio de arquivo ao banco para possibilitar o pagamento de um ou diversos credores/fornecedores.

Permitir a emissão de documentos de transferência bancária. Baixa na arrecadação automática na autenticação dos recibos. Permitir gerar o demonstrativo financeiro do caixa.

Permitir a emissão de demonstrativo diário de receitas arrecadadas e despesas realizadas (orçamentárias e extra orçamentárias).

Permitir a integração com os arquivos de retorno dos bancos, com baixa de pagamento automática pelo software.

Permitir efetuar o pagamento do borderô através de arquivo de retorno do banco.

Permitir efetuar o pagamento do borderô de forma manual quando desejado.

Permitir agrupar diversos pagamentos a um mesmo fornecedor em um único cheque.

Permitir controlar a movimentação de pagamentos, registrando todos os pagamentos efetuados, permitindo estornos e efetuando os lançamentos contábeis automaticamente nas respectivas contas contábeis.

Permitir que se possa filtrar os itens a pagar por data de vencimento, credor, destinação/fonte de recursos e com possibilidade de selecionar e pagar simultaneamente os registros mostrados.

Permitir pagar de uma só vez, as despesas extraorçamentárias geradas através de retenção efetuada na liquidação.

Permitir efetuar pagamentos pré-autorizados filtrando por data de vencimento.

Permitir efetuar pagamentos totais ou parciais bem como estornos totais ou parciais de pagamentos.

Permitir consultar para cada pagamento incluído os lançamentos contábeis realizados, permitir o seu estorno, fazendo automaticamente os lançamentos contábeis de estorno.

Possibilitar a conciliação bancária automática e manual, utilizando os extratos bancários em arquivo-texto no padrão CNAB240, Simples Nacional (DAF607) e outros convênios.

Permitir informar as transferências financeiras entre as entidades da administração direta e/ou indireta, identificando o tipo da transferência (concedida/recebida) e a entidade recebedora.

Permitir consultar para cada transferência financeira incluída os lançamentos contábeis, e para cada lançamento permitir o seu estorno, fazendo automaticamente os lançamentos contábeis de estorno e mantendo registro da situação.

Permitir na inclusão de pagamentos a consulta do saldo da conta bancária, bem como o saldo por fonte/destinação de recursos.

Permitir controlar o prazo de vencimento dos pagamentos de empenhos, visando o controle dos pagamentos em ordem cronológica.

Permitir a emissão de borderôs para agrupamento de pagamentos a diversos fornecedores contra o mesmo banco da entidade. Efetuar o mesmo tratamento para os pagamentos individuais.

Permitir a emissão de relatórios, por períodos, de pagamentos realizados à fornecedores, com valores mensais e anuais, na ordem acumulada, crescente e decrescente.

CUSTOS

Permitir a identificação de Contas Permitir

o cadastro de critérios para rateio Permitir

o cadastro de plano de custos Permitir o

processamento dos custos Permitir o

encerramento dos custos Permitir a

emissão do plano de custos Permitir a

emissão do mapa de custos **ÁREA**

PATRIMONIAL:

COMPRAS

O sistema possibilita o controle das compras de todos os tipos de materiais e serviços adquiridos pelo município, acompanhando todo o processo, desde a compra propriamente dita até a chegada do material ou serviço ao seu destino.

Permitir a emissão de Ordem de compra para integração com almoxarifado;

Controle dos fornecedores do município, tipos de certificados e a emissão destes;

Permitir o controle das solicitações de compras encaminhadas pelos departamentos solicitantes;

Permitir o preenchimento das solicitações de compras na origem, sendo que o usuário deverá atribuir um valor médio para que o sistema efetue automaticamente uma reserva de saldo, evitando assim perda de tempo pelo departamento de compras em realizar cotações e no final não ter orçamento disponível para efetuar a compra;

Possibilita efetuar o agrupamento de solicitações de vários departamentos e criar apenas um processo de compra;

Possibilita a integração total com contabilidade e orçamento, no que se refere ao bloqueio no orçamento do valor reservado.

Permitir a manutenção no cadastro de Fornecedores.

Permitir a emissão automática do orçamento da solicitação aos fornecedores

Possibilita a emissão do orçamento do processo de compras para fornecedores.

Emissão do mapa das propostas julgadas.

Emissão automática da autorização de empenho ou pré empenho

Permitir controlar registro de preços e possibilitar a alteração de quantidades, preço e fornecedores, quando necessário.

Controlar o recebimento parcial da ordem de compra, visualizando o saldo pendente a ser entregue.

Controlar as solicitações de compra por centro de custo, não permitindo que outros usuários acessem e cadastrem solicitações não pertencentes ao seu centro de custo.

Possibilitar o controle das solicitações de compra autorizadas, canceladas e anuladas.

Permitir a emissão da ordem de compra ou serviços, ordinária, global ou estimativa.

Controlar as quantidades entregues, parcialmente pelo fornecedor, possibilitando a emissão de relatório de forma resumida e detalhada, contendo as quantidades, os valores e o saldo pendente.

Permitir que não permita o estorno do empenho do valor que já tenha sido gerado ordem de compra

Permitir que ao anular a ordem de compra, que haja a opção de já solicitar a anulação do empenho para posterior confirmação.

Possibilitar alteração de dados da ordem de compra se não existir empenho na contabilidade.

Permitir registro de fornecedores, com emissão do certificado de registro cadastral, controlando a sequência do certificado, visualizando todos os dados cadastrais, o ramo de atividade e a documentação apresentada.

Permitir pesquisar preço para estimativa de valores para novas aquisições.

Permitir a integração com o sistema de contabilidade, onde deverá gerar lançamentos no sistema de gestão orçamentária, bloqueando o valor da despesa previsto no processo licitatório ou compra dispensável. Deve também efetuar o desbloqueio automático dos valores reservados e não utilizados após a finalização do processo ou da compra.

Permitir consulta on-line de débitos de contribuintes pessoa física/jurídica na emissão de ordem de compra, geração de processo licitatório ou contrato.

Possuir relatório dos documentos vencidos e a vencer do fornecedor.

Possuir disponibilidade de publicação com a internet podendo escolher o que deseja ser disponibilizado: Itens, Certidões, Documentos Exigidos, Quadro Comparativo Preços, Vencedores, Contratos, Ordem de Compra, Edital, Anexos, Pareceres, impugnação, Ata de Abertura Env. Documento.

Proposta, Ata do Pregão, Ata de Registro de Preço, Termo de Homologação, Termo de Adjudicação e contratos.

Possibilitar a emissão do julgamento do fornecedor, onde deverá validar se o fornecedor está em dia com a validade dos documentos obrigatórios definidos no cadastro de documentos. Destacando as irregularidades no momento da emissão.

Possui integração com o processo digital criando automaticamente um processo a partir da digitação de uma requisição ou solicitação de compras, podendo acompanhar a movimentação do processo entre os setores da prefeitura.

Permitir o cadastro não obrigatório dos recursos orçamentários nas requisições de compras, permitindo assim que o usuário escolha o recurso posteriormente na emissão da ordem de compra.

Permitir que a reserva dos recursos orçamentários da requisição de compras. sejam efetuados somente no momento da autorização

Possibilitar integração através de web service com os sistemas de gerenciamento de pregões eletrônicos Portal de Compras Públicas, Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e ComprasNET, para que seja possível importar os dados (lances, participantes, documentos e atas), automaticamente através de agendamento não necessitando a digitação e nem importação manual de arquivos.

Permitir a emissão de relatórios, por períodos, de compras realizadas por produtos, serviços, quantidades, valores unitários e totais. Com ordens crescente e decrescente dos valores acumulados.

LICITAÇÕES

Registrar os processos licitatórios, identificando número do processo, objeto, requisições de compra, planilhas de preços, modalidades de licitação e datas do processo, procurando, assim, cumprir com o ordenamento determinado no parágrafo único do artigo 4º da Lei de Licitações e Contratos, que impõe a obrigatoriedade na formalização dos

atos administrativos. No caso de dispensa e inexigibilidade possuir relacionamento com o inciso da lei correspondente com o fundamento legal.

Permita o acompanhamento de todo processo licitatório, bem como apoio no julgamento das propostas. Estar diretamente integrado ao módulo de materiais (compras) possibilitando uma integração total. Que uma licitação depois de incluída no sistema, possa ter todos os relatórios, posteriores e licitação de forma automática, sem a redigitação dos dados, como por exemplo: emissão de autorização de compra e empenho, emissão dos empenhos e emissão das ordens de compra.

Permitir o cadastramento de comissões de licitação: permanente, especial, pregoeiros, leiloeiros e equipe de apoio, informando as portarias ou decretos que as designaram, com suas respectivas datas de designação e expiração, permitindo informar também os seus membros e funções designadas.

Possibilitar o acompanhamento dos processos licitatórios, envolvendo todas as etapas desde a preparação até a execução, através de gerenciador.

Possibilitar o anexo de qualquer tipo de documento para o cadastro da minuta do edital.

Registrar a interposição de recurso, anulação e revogação do processo.

Possibilitar o julgamento das propostas em relação à microempresa, empresa de pequeno porte e empresa de médio porte de acordo com os critérios da Lei Complementar 123/2006.

Possibilitar a informação das datas dos vencimentos da compra direta para geração dos empenhos com suas parcelas.

Permitir gerar um processo administrativo ou de compra a partir da coleta de preços, tendo como base o preço médio, maior preço ou menor preço cotado para o item na coleta de preços.

Possibilitar na modalidade de credenciamento de Fornecedores a definição de cotas em licitações do tipo inexigibilidade.

Possibilitar o cadastro do responsável legal do fornecedor e os índices da empresa.

Permitir o cadastro e o controle da data de validade das certidões negativas e outros documentos dos fornecedores.

Controlar a validade dos documentos do fornecedor, com emissão de relatório por fornecedor contendo a relação dos documentos vencidos e a vencer.

Registrar no cadastro de fornecedores a suspensão do direito de participar de licitações.

Permitir o acompanhamento de todo processo licitatório, bem como apoio no julgamento das propostas. É diretamente integrado ao módulo de materiais (compras) possibilitando uma integração total. A licitação depois de incluída no sistema, pode ter todos os relatórios, posteriores e licitação de forma automática, sem a redigitação dos dados, como

por exemplo: emissão de autorização de compra e empenho, emissão dos empenhos e emissão das ordens de compra.

Permitir efetuar o agendamento das licitações

Permitir a manutenção dos itens da licitação, do material previamente codificado, permitindo emissão de autorizações de empenho, e ordens de compra de forma automática, aos adjudicação de fornecedores

Rotina de julgamento, encerramento e anulação de licitações Relatório mapa para julgamento por menor preço unitário ou global. Relatório de adjudicação.

Relatório de conferência e boletim de publicação.

Controle de verba, com reserva automática e liberação

Permitir a emissão da autorização de empenho;

Permitir a emissão de ordem de compra após liberação do empenho;

Permitir a integração total com o módulo de compras, almoxarifado, patrimônio, orçamento e contabilidade;

Permitir consultar online a situação (se existe dívidas), junto ao município, dos fornecedores.

Permitir controle de registro de preços.

Geração e configuração de atas

Geração e configuração de editais

Geração de minutas.

Emitir todos os relatórios necessários e exigidos por Lei. Emitir a ata do pregão presencial e o histórico com os lances.

Emitir atas, aviso de licitação, termo de homologação e adjudicação, parecer contábil, jurídico e mapa comparativo de preços.

Permitir gerar a relação mensal de todas as compras feitas, para envio ao TCU, exigida no inciso VI, do Art. 1º da Lei 9755/98.

Permitir o gerenciamento de licitações multi-entidade.

Permitir selecionar os membros da comissão de licitação por processo. Possuir rotina para solicitação de compra dos itens homologados da licitação.

Possibilitar cadastrar no sistema a pontuação e índices para os itens das licitações com julgamento por preço e técnica, possibilitando a classificação automática do vencedor de acordo com a pontuação efetuada na soma dos critérios de pontuação.

Possibilitar relacionamento com produtos e elementos de despesas, impedindo que determinado produto seja comprado com elemento errado ou não relacionado.

Possibilitar a identificação se os produtos da compra terão consumo imediato a fins de fazer os lançamentos contábeis de saída do estoque já no momento do empenhamento.

Não permitir efetuar emissão de autorização de compras de licitações de registros, caso ata esteja com a validade vencida.

Possuir rotina para o cadastro de propostas dos pregões presenciais apenas no valor do lote, sem a necessidade do preenchimento dos subitens do lote, possibilitando ao fornecedor vencedor fazer a readequação dos valores dos subitens on-line nas suas dependências. Agilizando com isso o cadastro das propostas e início dos lances e posteriormente digitação da readequação pelos usuários.

Permitir a integração e geração dos dados para o Licitacon (TCE/RS).

ALMOXARIFADO

Permitir o controle e administração de materiais de consumo, patrimonial e serviços, controlando diversos almoxarifados integrados com o departamento de compras.

Permitir consulta aos preços de materiais ou por fornecedores, mostrando os últimos valores praticados.

Possuir no cadastro de materiais, identificação de materiais perecíveis, estocáveis, de consumo ou permanentes, contendo um campo para a descrição sucinta e detalhada sem limitação de caracteres, possibilitando organizar os materiais informando a que grupo, classe ou subclasse o material pertence.

Possibilitar através da consulta do material, pesquisar o histórico completo de aquisições, podendo visualizar as requisições ao compras, ordens de compras, licitações e fornecedor.

Possibilitar gerenciar a necessidade de reposição de materiais através do ponto de pedido.

Permitir a saída de materiais do almoxarifado somente com requisição emitida pelo sistema.

Deverá ter um controle de doação e devolução de mercadorias.

Permitir a emissão de relatório de inventário físico contábil.

Relatório dos itens cadastrados.

Relatório de saída de materiais por departamento.

Integração com o controle de custos.

Possibilitar gerenciar a necessidade de reposição de materiais.

CONTRATOS

Controle e administração dos contratos desde o processo inicial bem como as validades.

Cadastros de tipos de acordo, vínculos de acordo, grupos de contratos, comissão de vistoria, penalidades/garantias, modalidades, processo de compras, geração de edital, inclusão de acordo, geração de autorização de empenhos, aditamentos e controle de acordos a vencer.

Permitir o controle de validade de documentos do fornecedor durante a emissão de contratos e ordens de compra.

Permitir a definição de fiscais para fiscalizar a execução do contrato na sua íntegra.

Bloquear o aditivo contratual caso ultrapasse os limites de acréscimos ou supressões permitidas em Lei (§ 1º do Art. 65 da Lei 8.666/1993), deduzidos acréscimos de atualização monetária (reajustes).

Permitir registrar a suspensão ou rescisão do contrato, controlando a data limite da situação de inabilitado.

Possuir identificação dos contratos do tipo acréscimo, diminuição, equilíbrio, rescisão ou outros, e ainda, possibilitar a visualização do tipo de alteração (bilateral ou unilateral).

Registrar a rescisão do contrato ou aditivo, informando: motivo, data da rescisão, inciso da Lei 8666/93, possibilidade de gerar uma dispensa de licitação, gerar um impeditivo para o fornecedor e se for o caso passar o saldo para o segundo colocado.

Permitir o gerenciamento dos contratos administrativos, seus aditivos e reajustes, bem como gerar ordem de compra do mesmo, permitindo também gerenciar o período de vigência dos contratos.

Emitir relatórios para controle de vencimento dos contratos, autorizações de fornecimento e termos aditivos de contratos.

Controlar o vencimento dos contratos automaticamente, enviando e-mails aos colaboradores do setor com a relação dos contratos que estão a vencer em determinado período configurável. (plugin)

Possibilitar executar a liberação da diferença reservada entre o valor vencido pelo fornecedor e o valor total estimado, no momento da adjudicação, disponibilizando assim essa diferença de saldo para outras compras, não necessitando aguardar comprar todo o processo para que seja executada essa liberação da diferença.

ALMOXARIFADO

Possibilitar o controle de toda movimentação de entrada, saída, devolução, prazo de validade e transferência de materiais no estoque.

Possibilitar integração com o sistema de compra para importação ou acesso ao centro de custos, materiais e fornecedores.

Permitir a transferência entre almoxarifados;

Permitir controlar os limites mínimos e de reposição de saldo físico em estoque. Permitir consultar o preço da última compra, para estimativa de custo.

Permitir gerenciar os ajustes e os saldos físicos e financeiros dos estoques, ocorridos do inventário.

Possibilitar o controle de pendências de pedidos e fornecimento de materiais.

Possibilitar o controle de materiais conforme especificações definidas pelo município: consumo/permanente/perecível/etc

Possibilitar a emissão de relatório da ficha de controle de estoque, mostrando as movimentações por material e período com saldo anterior ao período (analítico/sintético).

Possibilitar a emissão de relatórios de entradas e saídas de materiais por produto, nota fiscal e setor.

Possibilitar a emissão de relatório de balancete do estoque mostrando os movimentos de entradas, saídas e saldo atual por período.

Emitir um resumo anual das entradas e saídas, mostrando o saldo financeiro mês a mês por estoque e o resultado final no ano.

Emitir relatórios de controle de validade de lotes de materiais, possibilitando seleção por: - almoxarifado; - período; - materiais vencidos; - materiais à vencer.

Registrar a abertura e o fechamento de inventários, permitindo: bloqueio das movimentações durante a sua realização.

Manter controle efetivo sobre as requisições de materiais, permitindo atendimento parcial de requisições e mantendo o controle sobre o saldo não atendido das requisições.

Efetuar cálculo automático do preço médio dos materiais.

Permitir o gerenciamento integrado dos estoques de materiais existentes nos diversos almoxarifados.

Permitir que a solicitação de compras possa ser parametrizada pelo próprio usuário, permitindo-lhe selecionar dados a serem impressos, bem como a sua disposição física dentro do documento.

Utilizar centros de custo (setores) na distribuição de matérias, para apropriação e controle do consumo.

Possuir gerenciamento automático nas saídas através de requisições ao almoxarifado, anulando as quantidades que não possui estoque e sugerindo as quantidades disponíveis em estoque.

Permitir a criação de vários almoxarifados, sendo que o acesso a cada um deles deverá depender da permissão dos usuários.

FROTAS

Que o sistema tenha a administração de toda frota de veículos da Prefeitura-Administração Direta e Indireta e controle de custos. Funcionar integrado com os almoxarifados, que ao dar saída de peças para veículos ou combustíveis, registrar o código ou placa do veículo, permitindo que a qualquer momento se consulte as peças e demais gastos que cada veículo está utilizando.

Possibilita gerenciar os gastos dos veículos da prefeitura e autarquias;

Permitir controlar o consumo de combustível e média por veículo;

Permitir gerenciar os custos por unidade de veículo e por centro de custos;

Permitir controlar serviços, peças e acessórios efetuados nos veículos, assim como a garantia das mesmas;

Permitir controlar manutenção preventiva, trocas ou complemento de óleo;

Permitir controlar as licitações de combustíveis, informando a quantidade licitada gasta e o saldo restante;

Permitir controlar o licenciamento, seguro dos veículos;

Permitir controlar a validade das carteiras de habilitação dos motoristas; Permitir controlar as reservas de veículos por centro de custo e por funcionário. Possibilita a emissão de relatório de gastos de veículo por período;

Gerenciar e controlar gastos referentes à frota de veículos, máquinas e equipamentos.

Manter integração com o cadastro de bens patrimoniais de forma a não duplicar dados relativos aos veículos, máquinas e equipamentos considerados como integrantes do patrimônio. Alterações efetuadas no cadastro patrimonial deverão refletir imediatamente nos dados destes.

Possuir rotina para inclusão de anexos ao cadastro do veículo, onde seja possível anexar, fotos, documentos do veículo, multas, pagamentos e demais arquivos que sejam pertinentes ao cadastro.

Permitir o lançamento da despesa a partir da autorização de serviço.

Registrar toda a utilização dos veículos, incluindo o motorista, o setor requisitante, o tempo de utilização e a distância percorrida.

Gerenciar as manutenções realizadas no veículo, revisões, lubrificações, trocas de óleo e de pneu e etc, em dependências próprias ou de terceiros.

Permitir o lançamento de despesas através de uma ordem de compra dispensável ou de licitação.

Permitir o controle de troca de pneus possibilitando o lançamento automático da despesa.

Permitir o controle das obrigações dos veículos, como IPVA, seguros e licenciamento.

Possuir tabela com todos os tipos de infração, conforme CBT (Código de Trânsito Brasileiro).

Controlar o deslocamento dos veículos registrando data e hora de partida e chegada e a quilometragem percorrida, com emissão de planilhas para preenchimento e acompanhamento.

Permitir o agendamento de viagens, serviços e consertos para cada veículo da frota. Permitir o cadastramento das autorizações para serviços ou abastecimento.

Visualizar todo o histórico do veículo em apenas uma tela, dividida por assistente de visualização.

Possibilitar consultas para as manutenções e taxas (IPVA, Licenciamento, Seguro Obrigatório, Seguro Facultativo).

Possibilitar a emissão de ordens de abastecimento para preenchimento manual, ou por uma ordem já cadastrada no sistema.

Permitir efetuar lançamento de despesas pela ordem de compra.

Permitir o cadastro e a consulta de ocorrências por veículo, informando os dados do funcionário envolvido.

Oferecer à guarita da garagem, a possibilidade de registrar as entradas e saídas dos veículos.

PATRIMÔNIO

O sistema deverá ter a administração dos bens do município, efetuando todo controle por centros de custo.

O sistema opera em conjunto com o módulo de materiais, onde são feitas as compras.

Permitir que o sistema possa automaticamente avise ao usuário do módulo de patrimônio a chegada (entrega pelo fornecedor) de bens na Prefeitura - Administração Direta e Indireta, evitando que o usuário do setor de patrimônio digite novamente os dados dos bens, informando apenas sua classificação patrimonial.

Cadastro de centro de custos conforme orçamento do município;

Permitir transferência de bens, mantendo o histórico;

Possibilita o controle e a manutenção de todos os bens móveis e imóveis que compõem o patrimônio da prefeitura, permitindo de maneira rápida, o cadastramento, a classificação, a movimentação, baixa, localização e o inventário;

Possibilita o cadastramento de maneira que possa permitir o agrupamento conforme a natureza do bem;

Permitir efetuar a depreciação e reavaliação dos bens individualmente ou global por natureza ou item;

Possibilita a emissão de relatório por número, itens, localização, secretaria / departamento, classe, unidade responsável, por tipo e por grupo;

Possibilita emissão de termo de responsabilidade por departamento;

Possibilita emitir relação de inclusões, baixas, reavaliações, transferência por item ou por localização;

Permitir a geração e leitura de etiquetas com código de barra;

Possibilita a atualização financeira do patrimônio automático.

Cadastro de marcas, modelos e medidas.

Emissão de inventários.

ÁREA DE EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

Permitir os cadastros de Áreas de Trabalho por Nível de Ensino;

Permitir a configurações de Cadastros Compartilhados;

Permitir a emissão de Relatórios por Escola; Permitir a configuração do Sistema;

Permitir o cadastro das Atividades desempenhadas na Escola, identificando os professores e demais funcionários;

Permitir o cadastro de Convenções de Amparo;

Permitir o cadastro da Documentação exigida no ato da matrícula do aluno;

Permitir o cadastro para definição do calendário escolar;

Permitir o cadastro de motivos para exclusão de matrículas para possibilitar a gerência;

Permitir o cadastro dos Períodos de Aula para definição dos horários das turmas; Permitir o cadastro dos períodos de avaliação;

Permitir o cadastro de Regime de Matrícula, exe: Seriado, Totalidades, etc.;

Permitir o cadastro Regimes de Trabalho, identificando as horas;

Permitir o cadastro da descrição dos resultados para identificação dos mesmos; Permitir o cadastro dos Tipos de Atos Legais;

Permitir o cadastro de tipos de Evento para identificação e formação do calendário de cada escola;

Permitir o cadastro de Tipos de Dependência para identificação das mesmas nas unidades escolares;

Permitir o cadastro dos Tipos de Telefones;

Permitir o cadastro dos Turnos para identificação das turmas;

Permitir o cadastro dos Vínculos;

Permitir o cadastro dos níveis de ensino com a identificação das disciplinas;

Permitir o cadastro das etapas de ensino, identificando o regime de matrícula de cada etapa, bem como o código da tabela do censo que será informado na geração e integração com o MEC;

Permitir o cadastro dos Tipos de Cursos com identificação do nível de ensino;

Permitir o cadastro dos componentes curriculares (disciplinas), identificando o código na tabela do censo ao qual será gerado;

Permitir o cadastro dos tipos de base curricular obedecendo a estruturação do Censo Escolar e Novo Ensino Médio;

Permitir o cadastro das Unidades Curriculares obedecendo a estruturação do Censo Escolar e Novo Ensino Médio;

Permitir o cadastro das Áreas de Conhecimento;

Permitir o cadastro dos Tipos de Ausência para registro da efetividade dos recursos humanos das escolas;

Permitir o cadastro de profissões;

Permitir o cadastro de Tipos de horas de trabalho;

Permitir o cadastro de Tipos de instrumentos avaliativos para registro de aulas pelo professor;

Permitir o cadastro dos Termos de Resultados Finais conforme descrito no Regimento Escolar Municipal;

Permitir configuração de modelos diversos de históricos escolares e atas de resultados finais;

Permitir o cadastro de Regras de Arredondamento conforme Regimento Escolar;

Permitir o cadastro do Calendário Escolar Base da rede municipal de ensino;

Permitir o cadastro e configuração das Bases Curriculares conforme Regimento Escolar Municipal;

Permitir o cadastro dos Procedimentos de Avaliação Padrões na rede conforme Regimentos Escolares;

Permitir o cadastro de Deficiências/Altas Habilidades integradas com tabela do censo escolar;

Permitir a emissão de relatórios diversos relacionados a dados e informações dos alunos da rede, tais como histórico escolar, ficha do aluno, alunos PcD, alunos que utilizam transporte escolar, relatório estatístico com totais de alunos da rede em cada escola e etapa de ensino, entre outros;

Permitir emissão de relatórios diversos relacionados a dados e informações das matrículas na rede, totalizando a quantidade de alunos matriculados em cada escola, curso, etapa, quantidade de turmas e tipos de turmas. boletim estatístico, entre outros;

Permitir a emissão de relatório que traga dados da infra estrutura da escola;

Permitir integração com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC).

Permitir integração com o Referencial Curricular Estadual/Municipal. Permitir criação e manutenção do Referencial Curricular Estadual/Municipal; Permitir gerar a efetividade do recursos humanos da escola;

Permitir o envio de Mensagens e Notificações via e-mail, SMS e Whatsapp;

ESCOLA

O módulo escola deverá ser multi escola, em um mesmo banco de dados.

Permitir realizar as transferências de alunos, em sendo na rede municipal de ensino transfere o histórico escolar sem a necessidade de digitação na escola receptora.

Permitir a realização das matrículas e rematrículas.

Permitir várias consultas como: Diário de classe, Transferência entre turmas, matrículas pendentes, Recursos humanos, Calendário, progressão dos alunos, Horário das turmas;

Relatórios Diversos tais como:

Histórico escolar;

Parecer descritivo,

Certificado de conclusão,

Ficha do aluno,

Atestado de vaga,

Alunos por sexo,

Alunos com bolsa escola,

Alunos com transporte escolar,

Ata de progressão de alunos,

Turmas Resumo de aproveitamento,

Diário de classe,

Lista oficial de turmas,

Boletim de desempenho,
Ata de resultados finais,
Quadro de resultados finais,
Boletim estatístico,
Horário das turmas,
Alunos matriculados,
Permitir o cadastro dos dados da escola.
Permitir cadastro Único de Aluno; Permitir
inclusão da foto do Aluno;
Permitir cadastro conter a Matrícula INEP;
Permitir importar ou atualizar o cadastro dos alunos com arquivo do último censo escolar.
O cadastro de alunos deve possuir o campo ID INEP do Censo Escolar;
Permitir exportar e importar o arquivo de Identificação do Censo Escolar para atualização
do ID INEP dos alunos;
Permitir importar o arquivo da coleta inicial do Censo Escolar para atualização do
cadastro do aluno com os dados da Matrícula INEP do Censo Escolar;
Permitir cadastro de Documentos pendentes por Aluno;
Permitir cadastro das necessidades especiais do aluno PcD para informação ao censo e
gerência da rede municipal de ensino;
Permitir cadastro de Dias Letivos por Escola;
Permitir cadastro das Escolas de Procedência do Aluno quando incluído na rede
municipal;
Permitir cadastro das Formas de avaliação;
Permitir cadastro dos Pareceres para inclusão no boletim;
Permitir cadastro para atender ao Censo, Atividades Complementares, Curso de formação
superior, Educação Profissional, Disciplina, Distrito, Etapa de Ensino, Instituição de ensino
superior, língua indígena, órgão emissor do RG, Órgão regional de ensino, país, regras de
disciplinas, unidade federativa;
Permitir cadastro das escolas municipais, identificando: Nome da escola, nome abreviado,
ano de fundação, CNPJ, código do INEP, tipo de credenciamento, endereço completo, órgão
de ensino, mantenedora, localização diferenciada e tipo de dependência escolar;
Permitir cadastro para cada escola identificado os contatos da mesma, colocando página
da escola, e-mail da mesma e telefone;

Permitir cadastro para identificar toda a infraestrutura da escola, respeitando os dados do censo escolar;

Permitir cadastro dos diretores e responsáveis pela escola, com nome do diretor, endereço de contato, email, telefone, turno que ele trabalha, ato legal que o nomeou, bem como identificação dos inícios de suas atividades;

Permitir cadastro dos turnos e períodos de aula que cada escola poderá utilizar; Permitir cadastro das dependências das escolas;

Permitir cadastro de atos legais que poderão ser utilizados;

Permitir cadastro de justificativas legais;

Permitir cadastro dos cursos na escola, vinculando cada curso ao nível de ensino, vinculando o turno e a legislação;

Permitir a importação do calendário escolar base da rede municipal de ensino;

Permitir cadastro/manutenção do calendário de cada escola, em separado, informando todos os eventos letivos ou não letivos dos mesmos;

Permitir a importação das bases curriculares padrões da rede municipal de ensino;

Permitir cadastro/manutenção de bases curriculares, identificando o curso, turno, regime de matrículas, etapa inicial e final, tipo de frequência e observação;

Permitir cadastro das disciplinas de cada base curricular, informando o número de períodos semanais, se a matrícula na disciplina será obrigatória ou opcional, se a disciplina possui caráter reprobatório e se a mesma deverá constar nos documentos que exibirão a avaliação dos alunos;

Permitir, se for o caso, configuração das disciplinas que compõem os Itinerários Formativos conforme matriz curricular do Novo Ensino Médio;

Permitir configuração de base curricular com controle de frequência globalizado, identificando qual será a disciplina que irá controlar a frequência;

Permitir cadastro da base de continuação para as bases curriculares;

Permitir cadastro para identificar o ato legal;

Cadastro dos procedimentos de avaliação, identificando a forma de avaliação, descrição, frequência mínima de aprovação, tipo de cálculo da frequência;

Permitir cadastro de avaliações periódicas, por tipo de avaliação, se aparece no boletim e identificando as escolas que utilizam esta avaliação;

Permitir o cadastro dos resultados finais, identificando a forma de avaliação a ser adotada, forma de obtenção do resultado final, se irá aparecer no boletim, elementos que serão levados em consideração para o cálculo da nota ou conceito e elementos que serão levados em consideração para cálculo da porcentagem da frequência;

Permitir cadastro dos recursos humanos de cada escola, identificando a matrícula da folha de pagamento, endereço do servidor, telefones de contato, formação superior, função/atividades que realiza na escola, identificando o turno, dia da semana, tipo de hora, horários e período em que o mesmo exerce ou exerceu a função, qual a relação de trabalho com a escola, no caso de ser professor, a(s) disciplina(s) que leciona;

Permitir o cadastro dos horários em que o professor estará disponível para regência ou em hora atividade;

Permitir informar atividade complementares em turma de escolarização quando todos os alunos da turma participam de atividades complementares, conforme Censo Escolar;

Permitir cadastro das turmas, identificando o código do INEP da mesma, nome da turma, base curricular, etapa de ensino, turno, dependência, tipo de frequência, tipo de atendimento, se aprovação automática, número de vagas, observação;

Permitir o cadastro de turmas de escolarização, EJA, correção de fluxo, multietapa e progressão parcial;

Permitir importação automática das disciplinas da base curricular ao cadastrar as turmas;

Permitir cadastro da grade de horários da turma, informando para cada dia da semana, quais serão as disciplinas lecionadas, identificando o regente de cada disciplina para cruzar com os horários de regência dos professores;

Permitir cadastro dos pareceres de uma turma;

Permitir cadastro de turmas de atividades complementares, informando as atividades complementares da turma conforme tabela do Censo Escolar, quais são os alunos da turma, profissional que realizará a atividade, dias da semana e horários;

Permitir o cadastro de turmas de Atendimento Educacional Especializado, identificando quais atendimentos a turma oferecerá, quais são os alunos (não permitir vincular aluno que não é PcD), profissional que irá realizar o atendimento, dias da semana e horários;

Permitir cadastro dos remanejamentos das turmas de um calendário para o outro;

Permitir informar quais são os alunos de cada turma que confirmaram sua rematrícula;

Permitir o registro da frequência diária dos alunos através de funcionalidade cujo acesso seja exclusivo do professor;

Permitir o registro dos conteúdos de aula aplicadas pelo professor, bem como possível indicação dos instrumentos avaliativos utilizados e vínculo das habilidades/objetivos de aprendizagem da BNCC/Referencial Curricular;

Permitir o registro de notas parciais de cada período de avaliação de cada aluno das turmas;

Permitir lançamentos diários por turma, selecionando o calendário, tipo de ensino, base curricular, etapa de ensino e turmas. O sistema deverá, automaticamente, configurar a tela de lançamento de avaliações conforme o procedimento de avaliação de cada turma,

sendo ela avaliada por nota, parecer/relatório descritivo ou nível/conceito, conforme número de períodos de avaliação e resultados, permitindo ainda o registro do total faltas em cada período de avaliação, observações para o aluno, abono de faltas. No diário do aluno o sistema deverá mostrar tela onde poderão ser consultados os demais períodos lançados ou não, facilitando a consulta;

Permitir o registro de parecer/relatório descritivo para alunos matriculados em turmas cuja avaliação é nota ou nível/conceito;

Permitir alterar forma de avaliação de alunos PcDs matriculados em turmas cuja avaliação for nota ou nível/conceito;

Permitir amparar alunos em determinados períodos de avaliação ou em todos conforme legislação e justificativa legal;

Permitir alterar o resultado final de alunos "Reprovados" conforme Conselho de Classe e regimento escolar;

Permitir configurar avaliações alternativas e proporcionalidade das notas para alunos que ingressaram na turma durante o ano letivo em casos que o procedimento de avaliação prevê como forma de obtenção do resultado final "soma";

Permitir o encerramento das avaliações por turma, por aluno e por calendário;

Permitir o cancelamento do encerramento das avaliações por turma, por aluno e por calendário;

Permitir o registro diário pelo professor. O sistema deverá ter a possibilidade de o professor lançar o diário de classe, bem como lançar a frequência dos alunos por período selecionado. O sistema deverá exibir somente as turmas e disciplinas em que o professor está vinculado;

Permitir várias consultas como: Diário de classe, Transferência entre turmas, matrículas pendentes, Recursos humanos, Calendário, progressão dos alunos, Horário das turmas; Consulta do aluno.

Permitir Matrícula e Rematrícula do aluno;

Permitir alteração da situação da matrícula do aluno;

Permitir possibilidade de exclusão de matrícula;

Permitir possibilidade de trocar o aluno de turma para remanejamento;

Permitir rotina para progressão do Aluno, identificando seu Avanço, Classificação ou Reclassificação;

Permitir possibilidade de cancelar uma progressão;

Permitir rotina para fornecimento de atestado de vaga, onde uma escola deverá cadastrar um atestado de matrícula para que a outra libere a transferência do aluno. Este procedimento garante que um aluno não fique sem matrícula cadastrada;

Permitir confirmação de transferência de aluno, para fora da rede municipal, na rede municipal;

Permitir possibilidade de matricular aluno da rede municipal ou de fora da rede municipal;

Permitir possibilidade de inclusão do histórico escolar anterior ao ingresso na rede municipal;

Permitir gerar o histórico escolar automaticamente ao encerrar as avaliações;

Permitir rotina para aprovação automática;

Permitir rotina para execução da conclusão de curso e cancelamento da conclusão de curso;

Permitir rotina para importação dos dados do censo escolar;

Permitir rotina para exportação dos dados da rede municipal para o censo escolar; Permitir relatório de alunos:

- Histórico escolar;
- Certificado de Conclusão;
- Ficha cadastral do aluno;
- Atestado de Vaga;
- Alunos por sexo;
- Alunos com bolsa família;
- Alunos com transporte escolar;
- Alunos com necessidade especial;

Permitir Ata de progressão dos alunos;

Permitir relatório de Boletim de desempenho da turma;

Permitir relatório com resumo de aproveitamento;

Permitir relatório do conselho de classe;

Permitir relatório com quadro de resultados finais;

Permitir listas de Turmas com alunos;

Permitir relatórios das turmas com atividade complementar;

Permitir relatório com o quadro de horários das turmas;

Permitir relatório do Diário de Classe, no formato PDF e no formato matricial;

Permitir relatório de alunos matriculados;

Permitir relatório da documentação pendente;

Permitir relatório Boletim Estatístico;
Permitir relatório de Quadro de Especificação;
Permitir relatório de Expansão de Matrícula;
Permitir relatório dos funcionários;
Permitir relatório de Horários dos professores;
Permitir relatório de Professores de Escolas;
Permitir relatórios das Atividades;
Permitir relatório das Transferências e Guias de Transferências;
Permitir relatório dos pareceres;
Permitir emissão do Calendário;
Permitir listagem de alunos para o censo escolar;
Permitir emissão do Diário de Classe;
Permitir consulta do cadastro dos alunos; Permitir
consulta aos professores e funcionários; Permitir
consulta ao diário de classe;
Permitir consulta transferência entre turmas;
Permitir consulta matrículas pendentes;
Permitir consulta alunos matriculados;
Permitir consulta do calendário da escola;
Permitir consulta progressão do aluno;
Permitir consulta turmas encerradas;
Permitir consulta frequência do aluno;

BIBLIOTECA

Permitir cadastrar: biblioteca, leitor, acervo, autores, aquisição de acervos, categoria do leitor, classificação literária e editoras.

Permitir localizar o acervo através do cadastro deste no sistema.

Gerar códigos de barras para o acervo.

Permitir controlar movimentação do acervo, empréstimos, devolução, renovação de empréstimo, reserva e baixa.

Permitir emitir relatórios diversos tais como: por autores, por acervo, acervo mais emprestado, relatório de baixas, por classificação.

Permitir a emissão de etiquetas com os códigos de barras. Permitir a emissão de carteira para os leitores.

MERENDA ESCOLAR

O software de alimentação escolar deverá ser multi-escola, possibilitando a integração entre as escolas e integrando com o módulo de almoxarifado central da Prefeitura.

Permitir cadastro de nutricionistas; Permitir

cadastro dos grupos de alimentos;

Cadastro das informações nutricionais (vínculo dos nutrientes que compõem os alimentos ao item do material (alimentos);

Permitir cadastro dos nutrientes;

Permitir cadastro das informações nutricionais;

Permitir cadastro dos diferentes cardápios oferecidos pela escola aos alunos;

Permitir cadastro de cardápios (diferentes cardápios que a escola possa oferecer), com nome do cardápio, validade do cardápio, escolas atendidas pelo cardápio e quais as etapas de ensino que se utilizarão do cardápio;

Permitir o cadastro dos tipos de refeição que a escola oferece (café da manhã, almoço, lanche, janta).

Permitir a elaboração e cadastro das refeições (alimentos e quantidades que integram cada refeição, rendimento, modo de preparo, características do preparo, nutricionista) que serão incluídas no cardápio.

Permitir o cadastro dos principais nutrientes e as quantidades que compõem os alimentos a serem consumidos pelos alunos.

Permitir montagem de Cardápios por Escola;

Permitir consulta através da lista dos componentes nutricionais que estão presentes em cada alimento trazendo a quantidade em cada porção servida possibilitando a verificação quanto ao atendimento das necessidades nutricionais dos alunos.

Permitir o cadastro de restrição alimentar visando identificar o aluno, alimentos e componentes nutricionais que não devem ser ingeridos.

Permitir criar o cardápio semanal (elaboração do cardápio, reunir dados já cadastrados: cardápio, tipo de refeição e refeição).

Permitir emissão do cardápio semanal.

Permitir emitir listas de alunos que participarão de uma determinada refeição.

Permitir cadastrar informações como peso e altura do aluno.

Permitir consulta das informações dos alunos a fim de acompanhar seu desenvolvimento.

Permitir controle do Consumo por Aluno;

Permitir histórico do Consumo;

Permitir integração com Almoxarifado Central;

Permitir requisições de atendimento com todos os almoxarifado;

Permitir a visualização em consultas e relatórios do estoque de todos os almoxarifados;

Permitir substituir um determinado item que compõe a refeição que não está disponível por outro item de mesmo valor nutricional ou de escolha do nutricionista;

Permitir informar periodicamente informações de altura de peso dos alunos; Permitir realizar transferência de materiais (alimentos) entre depósitos (escolas);

Permitir a escola ou setor responsável pela merenda escolar requisitar materiais (alimentos) de outro almoxarifado;

Permitir a correção dos itens em estoque através das rotinas entrada e saída manual;

Permitir pesquisa através da consulta das refeições para análise da refeição, tipo de refeições, cardápio, média de porções oferecidas, data de consumo e data da baixa dos alimentos do estoque;

Emitir relatório histórico que permite avaliar o consumo dos gêneros alimentícios: lista dos alunos, período, refeição, cardápio, número de porções servidas, alimentos e suas quantidades, baixa de estoque dos alimentos já consumidos;

Permitir a escola realizar a devolução de dos materiais automaticamente;

Permitir emitir relatórios diversos tais como: histórico das refeições, desperdício, cardápio semanal, consumo de refeição por aluno, estoque por item e controle de validade dos itens em estoque;

Permitir consultas gerais tais como: histórico das refeições, informações nutricionais por item e informações nutricionais por refeição;

Controle de desperdício das refeições: será informado sobre as sobras e o motivo que acarretou o desperdício para posterior pesquisa e avaliação.

TRANSPORTE ESCOLAR

Permitir o controle das linhas de transporte escolar;

Permitir o controle dos tipos dos serviços: próprio ou terceirizados;

Permitir controlar a movimentação dos veículos;

Permitir georeferenciar os veículos;

Integração com o módulo frotas;

Permitir cadastros de pontos de parada;

Permitir controle de números de passageiros;

Permitir o cadastro de tipos de veículos ônibus, micro-ônibus, van, embarcação e entre outros.

Permitir o cadastro de todas as linhas de transporte do Município, controlando suas rotas, horários, veículos e custos.

Permitir emitir relatórios diversos tais como, linhas, alunos por linha, roteiro, passageiros, alunos, horários, entre outros;

Permitir a utilização por alunos e Escolas;

Permitir cadastro de alunos de outras redes de ensino atendidos pelo transporte escolar municipal;

Permitir a vínculo de alunos aos itinerários;

Permitir a impressão da carteira de estudante que utiliza o transporte escolar do Município.

Permitir o lançamento de despesas de serviços e materiais para a frota do transporte escolar.

Permitir a impressão da carteira de estudante que utiliza o transporte escolar do Município.

Emitir relatórios para controle da área de transporte escolar, assim como, relatórios obrigatórios para atendimento da legislação vigente.

Permitir a exportação do arquivo csv de Rotas e Alunos para o sistema SETE (Sistema Eletrônico de Gestão do Transporte Escolar);

Permitir a importação do arquivo csv de Rotas e Alunos do sistema SETE (Sistema Eletrônico de Gestão do Transporte Escolar) atualizando os dados do sistema;

CENTRAL DE VAGAS / MATRÍCULA ONLINE

Permitir cadastro dos ciclos de matrícula;

Permitir cadastro das fases de matrícula online, permitindo configurar as datas e horários em que o sistema irá ficar disponível para a comunidade, qual o público alvo e o número de opções de escolha que os responsáveis poderão selecionar;

Permitir registro do número de vagas para cada escola em cada etapa e turno de cada fase;

Permitir configuração da faixa etária para cada etapa;

Permitir o cadastro das escolas conveniadas ao município e escolas de extensão;

Permitir o cadastro dos Tipos de Situações a serem usados na manutenção da lista de espera;

Permitir configurar quais as escolas a serem disponibilizadas em cada fase;

Permitir configurar as turmas das escolas de extensão;

Permitir configuração do zoneamento da escola;

Permitir configuração dos critérios utilizados pelo Município para a classificação e designação dos alunos;

Permitir processamento da designação automática;

Permitir a configuração de quais etapas e quais turnos serão disponibilizados em cada escola;

Permitir a manutenção da lista de espera;

Permitir realizar alocação de candidato via processo judicial;

Permitir realizar a alocação de candidato para escola diferente das opções em sua inscrição;

Permitir realizar o cancelamento da designação; Permitir atualizar a classificação da lista de espera;

Permitir a migração da lista de espera de uma fase para a fase seguinte;

Permitir inativar a lista de espera;

Permitir a definição e parametrização de informações como prazo para efetivação da matrícula na escola, tipo de documento necessário para reemissão do comprovante de inscrição e edição da inscrição, validação de aluno matriculado na rede, limite de inscrição por escola, entre outros;

Permitir configurar alguns campos como opcionais ou ocultá-los no formulário de inscrição;

Permitir a configuração das mensagens que são exibidas no portal;

Permitir a configuração das imagens do cabeçalho do portal; Permitir a configuração das cores de cada menu do portal;

Permitir upload dos PDFs da legislação, termos de consentimento do uso dos dados e da divulgação da lista de espera;

Permitir a configuração das perguntas e respostas do menu Dúvidas Frequentes do portal;

Permitir o cadastro das notícias a serem divulgadas no portal;

Permitir definir número limite de inscrição por etapa de ensino;

Permitir alterar a situação da inscrição do candidato alocado para uma escola para matrícula efetivada, matrícula não efetiva ou desistente;

Emissão de relatório de inscritos;

Emissão de relatório de designados por escola;

Emissão de relatórios de não designados;

Emissão de relatório da lista de espera; Emissão de relatório de gêmeos não alocados; Emissão de relatório da configuração das etapas e turnos disponíveis em cada escola; Emissão de relatório de previsão de vagas; Emissão de relatório de inscritos por etapa; Emissão de relatório de resumo da migração; Emissão de relatório de não designados por bairro; Permitir acesso web para que seja possível a realização da inscrição em qualquer ponto com acesso à internet; Permitir consulta web da inscrição; Permitir consulta web às escolas que atendem o bairro de residência do candidato; Permitir consulta web ao cronograma de matrículas; Permitir acesso web para editar inscrição enquanto o período ainda estiver aberto; Permitir a visualização georreferenciada dos candidatos designados com matrícula pendente, efetivadas, não efetivadas e desistentes;

PORTAL DO ALUNO

Permitir o acesso dos alunos, pais ou responsáveis; Permitir consultar os dados cadastrais do aluno; Permitir consultar as notas do aluno de todos os anos matriculados; Permitir consultar as atividades complementares realizadas pelo aluno; Permitir consultar o histórico do aluno; Permitir consultar as faltas do aluno; Permitir consultar o calendário escolar; Permitir consultar os horários de aula; Permitir consultar os dados utilizados na Biblioteca Municipal; Permitir consultar os dados da escola onde o aluno está matriculado; **ÁREA**

DE RECURSOS HUMANOS

FOLHA DE PAGAMENTO/PESSOAL

- Permitir a geração de folha de pagamento municipal;
- Possibilita o controle de fichas financeiras;

- Manutenção da tabela de códigos com fórmulas e cálculos totalmente definíveis pelo usuário;
- Permitir a manutenção de tabelas de IRRF, Previdência e composição das bases de cálculos;
- Cadastro de lotações vinculadas ao orçamento para geração de empenhos automáticos;
- Permitir a manutenção da tabela de progressões;
- Permitir o cadastro de padrões (tabela salarial) conforme lei municipal;
- Permitir o controle, concessão e desconto de vale-transporte;
- Permitir o cadastro de funcionários vinculados ao cadastro geral do município;
- Permitir o reajuste automático de salários;
- Permitir a consulta da ficha financeira do funcionário de qualquer mês do ano;
- Permitir o cadastro de dependentes;
- Permitir manutenção de lançamentos do funcionário para salário, complementar, adiantamento, rescisão, férias e 13º salário;
- Permitir a geração da folha de salário, complementar, adiantamento, rescisão e 13º salário de apenas um funcionário, intervalo de funcionários, uma lotação ou intervalo de lotações, por seleção ou geral;
- Possibilita o controle de férias;
- Possibilita o controle de 13º Salário;
- Possibilita o controle de rescisão individual ou lote;
- Permitir a emissão de relatórios de funcionários por órgão, por lotação ou geral;
- Permitir emissão de relatório de admitidos/demitidos por órgão, lotação ou geral, em ordem numérica ou alfabética;
- Relatório definível, onde o usuário seleciona os campos do cadastro de funcionários;
- Permitir emissão de relatório da folha sintético ou analítico, geral, de intervalo de órgãos, de intervalo de lotações, ou de uma matrícula, em ordem numérica ou alfabética;
- Permitir a emissão de relatório da ficha financeira de qualquer ano, geral, por lotação ou matrícula;
- Possibilita a inclusão de rubricas (eventos) fixas e mensais;
- Permitir gerar em meio magnético todos os servidores CLT admitido e demitidos no mês (CAGED);
- Possibilita a geração de informações referentes a folha de pagamento em arquivo para crédito em banco do interesse da prefeitura;
- Permitir a emissão de relatórios tais como IRRF, FGTS, Previdência;

- Permitir a geração automática da RAIS e DIRF e comprovantes de rendimento;
- Permitir a emissão de contracheques;
- Possibilita a emissão de relatórios resumidos de totais por rubrica, totais por desconto;
- Permitir realizar seleções de diversos tipos nos relatórios e rotinas da folha de pagamento.
- Possibilita a emissão de relatórios para pagamentos em dinheiro, em cheque, depósito em conta;
- Permitir a emissão do resumo da folha de pagamento e demais relatórios para empenho junto ao setor de contabilidade;
- Permitir a emissão de folha de pagamento do PIS/PASEP contemplando compatibilidade de sistemas junto ao sistema do banco pagador;
- Permitir a emissão das consignações da folha de pagamento listando individualmente os beneficiados;
- Permitir integração com sistemas de controles de consignações.
- Permitir a integração com sistemas de controle de vales refeição e alimentação.
- Permitir a atualização automática de salários e demais eventos conforme plano de carreira do funcionalismo e demais legislação vigente;
- Permitir a emissão de relatórios referentes ao cadastro geral de funcionários ordenados da forma que administração municipal determinar incluindo todos os dados;
- Permitir gerar automaticamente todos os empenhos da folha de pagamento.
- Possuir cadastro de servidores com todos os campos exigidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
- Controlar os dependentes de servidores para fins de salário família e imposto de renda, realizando a sua baixa automática na época devida, conforme limite e condições previstas para cada dependente.
- Permitir o cadastramento de servidores em diversos regimes jurídicos, tais como: celetistas, estatutários, contratos temporários, empregados públicos, estagiários e cargos comissionados.
- Possuir controle de estagiários vinculados com a entidade, incluindo a sua escolaridade, data inicial e final, e o agente de integração (quando existente).
- Possuir cadastro de pensões alimentícias, com o nome de pensionista, CPF, data de inclusão, data final, banco e conta para pagamento e dados para cálculo (percentual, valor fixo, salário mínimo).
- Registrar e manter o histórico das alterações salariais, cargo, vínculo previdenciário, local de trabalho dos servidores.

- Permitir o cadastramento de todos os cargos do quadro de pessoal de natureza efetiva, comissionado e temporário com no mínimo: nomenclatura, natureza, grau de instrução, CBO, referência salarial inicial e quantidade de vagas criadas.
- Controlar a quantidade de vagas disponíveis por cargo.
- Validar número do CPF.
- Validar número do PIS.
- Emitir ficha de informações funcionais dos servidores, contendo: dados da documentação pessoal, dependentes, endereço, contatos, relacionamento com as previdências, cargos ocupados, atestados médicos, acidentes de trabalho, afastamentos, faltas, períodos de licença prêmio, períodos de férias, atos legais, empregos anteriores, locais de trabalho, centros de custo, cargos comissionados, proventos e descontos fixos, cursos prestados e conselho de classe.
- Permitir a busca dos servidores pelo menos por nome, matrícula e CPF.
- Emitir relatório com a movimentação de pessoal no período com admitido(s) e demitido(s).
- Controlar a transferência de servidor, identificando o tipo (local de trabalho, centro de custo, local de origem).
- Permitir registrar todos os locais de trabalho do servidor, especificando o local principal.
- Permitir a inclusão da foto no cadastro do servidor, sem a necessidade de incluí-la novamente quando o servidor possuir um novo contrato.
- Permitir registrar todos os atos legais do servidor.
- Registrar automaticamente nos atos legais do servidor quando realizado um reajuste salarial coletivo com o indicativo da lei que autorizou tal reajuste.
- Possuir consulta de posição de férias, indicando para o período aquisitivo de férias o período de gozo, e a data que a mesma foi calculada.
- Manter o cadastro de todos os períodos aquisitivos de férias dos servidores, desde a admissão até a exoneração.
- Permitir o lançamento de mais que um período de gozo e pecúnia para o mesmo período aquisitivo de férias, controlando o saldo restante dos dias de férias.
- Emitir os avisos e recibos de férias.
- Permitir lançar a programação de férias dos servidores.
- Permitir o controle de férias, possibilitando que as mesmas sejam pagas em um período e fruídas em outro.
- Permitir o lançamento de mais de um período de gozo para o mesmo período aquisitivo de licença prêmio.

- Permitir o lançamento de licença prêmio em gozo e pecúnia para o mesmo período aquisitivo.
- Possibilitar o registro de tempo de serviço cumprido em outras entidades e/ou empresas, permitindo averbação para licença prêmio, adicionais de tempo de serviço e tempo de serviço para aposentadoria.
- Emitir Certidão de Tempo de Serviço.
- Emitir Certidão de Tempo de Serviço para fins de aposentadoria.
- Emitir relatório com cálculo da média de 80% das maiores remunerações.
- Emitir a Certidão de Tempo de Contribuição, conforme layout exigido pelo INSS.
- Permitir a alteração ou mesmo reformulação total da estrutura organizacional de centros de custo de um ano para o outro.
- Manter histórico mensal do cadastro de cada servidor e seus pagamentos.
- Gerar empenhamento automático para a contabilidade, evitando trabalhos de digitação para empenhamento, sem a necessidade de exportação/importação de arquivos de texto.
- Permitir empenhamento automático junto ao setor de contabilidade apontando as dotações com saldo e as sem saldo para suplementação.
- Possibilitar a inclusão dos autônomos no arquivo da SEFIP/GFIP de forma automática, buscando os dados necessários diretamente da base contábil.
- Permitir o reajuste parcial ou global do valor dos níveis salariais.
- Permitir o reajuste parcial ou global do valor do salário base dos servidores.
- Permitir o reajuste parcial ou global do valor dos proventos e descontos fixos.
- Permitir o reajuste parcial ou global do valor dos proventos e descontos variáveis.
- Permitir registrar e controlar os descontos de empréstimos consignados em folha de pagamento.
- Disponibilizar arquivo padrão para realizar importação dos empréstimos consignados para desconto em folha de pagamento.
- Permitir o cadastramento das empresas que fornecem o vale-transporte.
- Permitir a configuração das linhas que serão utilizados o vale-transporte.
- Permitir o registro da quantidade de vales-transportes diários ou mensal utilizados pelo servidor no percurso de ida e volta ao local de trabalho.
- Possibilitar informar se deverá ser descontado ou não vale-transporte do servidor.
- Possuir rotina para cálculo de vale transporte, controlando o valor máximo de desconto conforme percentual.

- Permitir a configuração dos códigos para desconto do vale-transporte em folha de pagamento.
- Gerar automaticamente informação para desconto do vale-transporte em folha de pagamento.
- Controlar a entrega do vale-transporte, reduzindo a sua quantidade em casos de férias, licenças e afastamentos.
- Permitir configurar se para o cálculo do vale transporte deverá ser considerado os afastamentos do mês atual ou do mês anterior, bem como se o desconto será realizado na competência atual ou posterior.
- Efetuar o lançamento dos afastamentos do servidor, possibilitando identificar o motivo do afastamento e data de início e término.
- Permitir o lançamento de falta justificada, falta injustificada e suspensão, com a informação da data da ocorrência.
- Permitir configurar as perdas e prorrogações do adicional de tempo serviço ocorridos em virtude de faltas e afastamentos.
- Permitir o cálculo automático do adicional por tempo de serviço, e a emissão de relatórios com os servidores que obtiveram o benefício no mês.
- Emitir Termo de Rescisão / Exoneração de contrato de trabalho.
- Permitir o cálculo de Provisões de Férias e 13º salário, com geração das informações para a contabilidade, sem a necessidade de exportação/importação de arquivos de texto.
- Realizar a baixa de Provisões no momento do empenhamento automático do pagamento de Férias, 13º salário.
- Gerar automaticamente os valores relativos a salário família dos dependentes em folha de pagamento.
- Permitir configurar a fórmula de cálculo de qualquer vencimento ou desconto, adequando o cálculo da folha de pagamento ao estatuto da unidade gestora.
- Calcular e processar os valores relativos à contribuição individual e patronal para previdência.
- Gerar o arquivo da SEFIP/GFIP nos padrões da legislação vigente.
- Permitir inclusão de valores variáveis na folha, como os provenientes de horas extras, descontos diversos e ações judiciais, permitindo o lançamento coletivo ou individual por servidor.
- Permitir o lançamento de proventos/descontos fixos para determinado período, permitindo o lançamento coletivo ou individual por servidor.

- Permitir o lançamento de proventos/descontos recebidos acumuladamente pelos servidores, contendo número do processo e período de referência, para posterior geração no arquivo da DIRF.
- Emitir resumo dos valores líquidos da folha por banco.
- Possibilitar a impressão do contracheque, com opção de filtro por grupo de servidores do mesmo regime, cargo, faixa salarial, banco, lotação e local de trabalho, permitindo a inclusão de textos e mensagens em todos os contracheques.
- Permitir detalhar os cálculos realizados de cada verba, possibilitando identificar como chegou em determinado valor.
- Permitir a geração de arquivos para crédito em conta corrente da rede bancária, emitindo relação dos créditos contendo matrícula, nome, conta corrente e valor a ser creditado.
- Emitir Guia de Recolhimento da Previdência Social.
- Possuir rotinas de controle e cálculo para pagamento das pensões judiciais, a partir do desconto efetuado na folha do servidor, incluindo depósito em conta.
- Permitir o desconto e o pagamento de pensão alimentícia para vários dependentes de um mesmo servidor.
- Permitir consulta do pagamento de pensão.
- Efetuar o processamento da folha de pagamento, sem que seja necessário paralisar os setores que efetuam lançamentos e/ou consultas.
- Controlar o cálculo do INSS e do IR dos servidores que acumulam dois cargos, para o correto enquadramento na faixa de cálculo e no teto previdenciário.
- Permitir informar valores de previdência ou base de cálculo de previdência já apurados em outras empresas.
- Controlar o FGTS recolhido em GRRF, para evitar duplicidade de recolhimento em SEFIP/GFIP.
- Emitir a relação dos salários de contribuição para o INSS.
- Permitir o lançamento automático de afastamento do servidor nos períodos de gozo de licença prêmio.
- Permitir o envio de remessas bancárias individualizadas para todos os tipos de folha.
- Permitir calcular médias em férias, 13o. salário e rescisão.
- Permitir a consulta da base de cálculo e incidências das folhas calculadas.
- Permitir o lançamento dos afastamentos por motivo de doença do servidor.
- Possibilitar cadastrar vários motivos de afastamento indicando as verbas a calcular para cada motivo.

- Possibilidade de calcular todos os tipos de folha em uma única tela. Com possibilidade de opção de filtros com todos os campos existentes no cadastro de servidor.
- Possibilitar a visualização de todos os pagamentos do servidor ou dentro de um determinado período.
- Permitir através da consulta de pagamentos, consultar o histórico de pagamentos, com informação de data, hora e usuário que fez o cálculo ou o cancelamento.
- Possibilitar o cálculo de margem consignável, descontando os empréstimos consignados existentes para o servidor, permitindo configurar outras verbas para desconto e abatimento. Com a possibilidade de impressão de relatório com as devidas informações.
- Permitir efetuar importação de proventos/descontos variáveis.
- Permitir exportação de arquivos para o Tribunal de Contas.
- Permitir o cálculo de vale alimentação ou refeição, visando pagamento em folha ou crédito em cartão.
- Permitir o lançamento de verbas pelas secretarias, sendo que as mesmas só tem acesso aos seus servidores em rotina que necessita de processamento pelo RH geral da prefeitura para ser efetivado.
- Permitir lançar informações (observações) no lançamento das rubricas.

RECURSOS HUMANOS (RH)

- Controle da ficha funcional dos servidores, com a finalidade de agilizar a consulta, emitir a portaria dos atos e emissão de grade e certidão de tempo de serviço.
- Permitir o cadastro de assentamentos;
- Permitir o cadastro de afastamentos;
- Permitir emissão de Portarias (férias, nomeação, gratificação, função gratificada e avanços);
- Permitir atos de admissão - são todas as informações referentes a admissão do servidor, tais como o concurso prestado, colocação neste concurso, data de publicação do concurso, cargo, etc.
- Permitir inserir dados curriculares - cadastro de todos os cursos, eventos que o servidor participou;
- Protelações e Averbacões - cadastro dos atos que protelam ou averbam para o cálculo de avanços, gratificações, férias, etc.;
- Grade de efetividade - emissão da grade do tempo de serviço do servidor, incluindo os tempos averbados de empresas privadas ou outros serviços públicos;
- Permitir a emissão de certidão de Tempo de Serviço - emissão da certidão comprobatória do tempo de serviço do servidor, baseado nos atos que o servidor teve

durante a sua vida funcional, devendo estar dentro do padrão aceito pelo Tribunal de Contas do Estado;

- Permitir cadastro nas instituições de ensino.
- Permitir registro de necessidades de treinamentos para servidores, com a possibilidade de geração automática da necessidade baseado em períodos de vencimento.
- Possuir cadastro dos concursos públicos e processos seletivos.
- Permitir a configuração de pelo menos as ocorrências de horas extras, faltas, adicional noturno, para gerar lançamento diretamente na folha de pagamento.
- Permitir integrar com qualquer relógio ponto homologado do mercado via importação de arquivo texto padrão do Ministério do Trabalho (AFD).
- Permitir a configuração de horários para o servidor, indicando os dias da semana e horários esperados de registro de ponto.
- Permitir gerenciar períodos semanais e turnos corridos (vigia).
- Permitir relacionar horários alternativos para o servidor.
- Permitir a realização da manutenção dos registros de ponto importados, sem possibilitar a exclusão da marcação original.
- Possuir relatórios gerenciais para controle das ocorrências verificadas na apuração das marcações.
- Emitir relatório de horas apuradas, por servidor e por ocorrência.
- Permitir a parametrização de horas noturnas, tolerância para faltas e horas extras.
- Emitir o espelho de ponto, contendo as informações do servidor, os registros esperados e efetuados, bem como um resumo das ocorrências do mês.
- Permitir acessar o dia para inserir a marcação faltante ou desconsiderar uma marcação equivocada, possibilitando apurar o dia.
- Na rotina de conferência do ponto, possuir filtros por data inicial e final do período de apuração, por servidor, por regime, por centro de custo, por cargo e por lote.
- Demonstrar no registro de ponto a informação se esta é original ou inserida.
- Permitir restringir as horas extras e bancos de horas mediante registro de autorização, ou seja, somente são apuradas as horas extras ou horas para banco se forem previamente autorizadas.
- Permitir controle das escalas de sobreaviso, apurando as horas de direito no processamento do ponto.
- Permitir ajuste manual de abono de horas faltas, indicando quais horas extras serão utilizadas para abono.

- Permitir configurar e relacionar individualmente os servidores que podem realizar o registro de ponto manual por meio de um serviço no portal.
- Permitir a importação do ponto eletrônico através de arquivo txt e/ou csv.
- Controle da ficha funcional dos servidores, com a finalidade de agilizar a consulta.

ESTÁGIO PROBATÓRIO

- Permitir o cadastro do estágio probatório (questões, períodos, quesitos e comissão);
- Permitir consulta a estágios e avaliações;
- Emissão de relatórios de estágios e boletins;
- Permitir Agenda, lançamento de avaliações e resultado final;

E-SOCIAL

Possibilidade informar dados dos processos judiciais e administrativos;

Possibilidade de pesquisar os processos já incluídos na rotina;

Possibilidade de validação dos campos obrigatórios no cadastro dos processos;

Possibilidade de validação do conteúdo informado no número do processo para que tenha o tamanho válido conforme seu tipo;

Consulta do retorno de eventos enviados ao eSocial;

Filtros de pesquisa para limitar os resultados demonstrados entre eventos com sucesso, somente com erro, com ocorrências;

Filtros de pesquisa por período;

Filtros de pesquisa por arquivo;

Linguagem amigável para leitura dos erros e ocorrências. Busca dos retornos do eSocial;

Categorização correta do que é: erro, ocorrência e sucesso;

Formatação das informações para que a leitura seja amigável.

Possibilitar a geração de arquivos com os dados dos servidores/ funcionários;

Possibilitar a emissão de relatórios dos dados que são necessários enviar na qualificação cadastral;

Possibilitar a importação do arquivo de retorno da qualificação cadastral;

Possibilitar a emissão de relatórios de sucessos e erros do arquivo de qualificação cadastral;

Possibilitar a validação do formato do número PIS dos servidores/ funcionários; Possibilitar a geração do arquivo no formato correto para enviar para a o eSocial; Possibilitar o gerenciamento dos arquivos (exclusão) na rotina de importação.

Possibilidade de processar os arquivos para enviar ao eSocial;

Possibilidade de efetuar os envios aos arquivos para o eSocial de forma individual por matrícula, por seleção de matrículas ou de forma total;

Possibilitar a busca automática de informações do empregador já existentes no sistema;

Possibilitar a inclusão de dados do empregador que não existam nas rotinas do sistema;

Possibilitar o envio das informações do empregador ao eSocial;

Possibilitar a consulta de informações enviadas e inconsistências presentes nos registros.

Possibilidade de migrar os dados cadastrados na versão antiga do layout para os novos layouts;

Possibilitar a emissão de relatório contendo informações de retorno dos arquivos enviados ao eSocial;

Possibilitar filtragem das informações por tipo de arquivo do eSocial.

Envio automático de dados de tabelas de rubricas, cargos, funções e horários, sem necessidade de realizar carga de arquivo.

Possibilitar a atualização das informações nos formulários;

Possibilitar para que as informações fiquem no formato correto ao vir do sistema;

Possibilidade de informar os dados nos formulários que não tenham no sistema;

Possibilidade de informar os dados nos formulários que não tenham no sistema;

Possibilidade de validação dos campos obrigatórios no formulário de rubricas;

Possibilidade de configurar as incidências de tributação diretamente no cadastro de rubricas;

Possibilitar a configuração da data de início da obrigatoriedade do envio do arquivo de afastamento temporário;

Possibilitar a configuração de quais os assentamentos de afastamento deverão ser enviados ao eSocial;

Adicionar novos campos na rotina de assentamentos normais dentro do menu de RH para possibilitar o preenchimento de informações adicionais que sejam necessárias conforme o tipo do assentamento de afastamento do eSocial;

Adicionar validações na rotina de assentamentos normais para bloquear a alteração / exclusão de assentamentos já enviados ao eSocial;

Alterar o tipo de assentamento para "afastamento" quando vinculado a um afastamento do eSocial;

Possibilitar a busca automática de informações referentes ao desligamento de servidores com vínculo já existentes no sistema;

Possibilitar a configuração da data de início da obrigatoriedade do envio do arquivo de desligamento;

Possibilidade de informar nos tipos de rescisão já existentes, os tipos de rescisão do eSocial;

Possibilidade de validar que os campos obrigatórios estejam preenchidos;

Possibilidade de enviar no mínimo uma rubrica dentro do arquivo ao eSocial;

Possibilidade de validações das regras do layout para este arquivo; Possibilitar a validação de campos obrigatórios;

Possibilidade de enviar somente as rubricas que podem ser enviadas no arquivo;

Possibilidade de validar quando uma rubrica for de assistência médica, que seja enviado os dados dos beneficiários;

Ter a possibilidade preencher os dados de exclusão de eventos; Ter a possibilidade de selecionar qual evento será excluído;

Ter a possibilidade de pesquisar os arquivos enviados e que possuem protocolos válidos;

Ter a possibilidade de pesquisar somente arquivos que tenham sido enviados com sucesso;

Ter a possibilidade de enviar o arquivo de exclusão somente de arquivos que o eSocial permitir;

Possibilitar a busca automática de informações do trabalhador no sistema;

Possibilitar o envio das informações do trabalhador sem vínculo ao eSocial;

Possibilidade de informar a separação dos tipos de vínculo: com e sem vinculo no sistema;

Possibilidade de indicar na manutenção dos vínculos se o tipo de vínculo é com ou sem;

Possibilidade de informar os detalhamentos das informações dos trabalhadores sem vínculo, para posterior envio ao eSocial;

Possibilitar a validação para que os campos obrigatórios sejam exigidos no preenchimento e ao salvar;

Possibilitar a validação para que os trabalhadores sem vínculo sejam enviados no arquivo S-2300;

Possibilitar o preenchimento das informações referente a convocação;

Possibilitar o envio das informações da convocação do trabalhador intermitente ao eSocial;

Possibilitar a consulta de informações enviadas e inconsistências presentes nos registros;
Possibilitar a pesquisa de dados dos servidores do sistema;
Possibilitar a pesquisa de dados preenchidos previamente nos formulários;
Possibilitar a busca através de pesquisa das informações enviadas ao eSocial;
Possibilitar o preenchimento das informações que houve alterações;
Possibilitar o envio das informações da alteração do contrato de trabalho ao eSocial;
Possibilitar a consulta de informações enviadas e inconsistências presentes nos registros;
Possibilitar a busca automática de informações do servidor já existentes no sistema;
Possibilitar que o próprio servidor, quando logado no sistema, faça a conferência dos seus dados e preencha os que não possui no cadastro quando logado no sistema;
Possibilitar o envio das informações do servidor ao eSocial;
Possibilitar a consulta de informações enviadas e inconsistências presentes nos registros;
Segue explicação mais detalhada do funcionamento da API.

Para utilizar qualquer recurso da API, é necessário realizar uma autenticação utilizando um e-mail e uma senha previamente cadastrada na base de dados, e previamente ter cadastrado o empregador utilizando um certificado .pfx válido.

Para efetuar o envio de um evento, deve-se agrupar os dados disponibilizados pelo sistema de acordo com seu layout no formato JSON (.json). Junto deve ser enviado a inscrição do empregador responsável pelas informações. A API recebe os envios e aplica uma camada de validação dos dados conforme as regras especificadas pelo manual do governo. Caso o envio seja válido, o mesmo é adicionado em uma fila para posteriormente ser enviado ao governo. A cada uma hora, é verificado quais eventos estão na fila, aguardando para serem enviados. Os mesmos são agrupados em lotes e enviados, gerando protocolos para seus respectivos eventos.

Posteriormente, o protocolo é utilizado para consultar a situação do evento, retornando um recibo, caso não haja inconsistências, ou ocorrências de erros, caso contrário.

Em casos de alteração de dados, onde o evento já possui um recibo, a API deve identificar tal alteração e tratá-la como uma retificação.

Recursos Disponíveis

Cadastro do empregador

Efetua um cadastro do empregador utilizando o CNPJ, a razão social e um certificado digital (.pfx).

Consulta em lote da situação dos eventos

Retorna uma lista de eventos e suas respectivas situações no momento, sendo elas:

- Aguardando envio;
- Aguardando processamento;
- Aguardando envio layout empregador;
- Processado com sucesso;
- Processado com erros;
- Erro no envio;
- Erro no processamento;

Certificado inválido. Verifique a senha ou a data de expiração;

- Aguardando envio de eventos precedentes;
- Aguardando envio layout contribuinte;
- Erro interno.

Consulta de ocorrências

Retorna às ocorrências de erros originadas no sistema do governo.

Consulta da situação do evento

Retorna em qual situação um evento específico está sendo elas:

- Aguardando envio;
- Aguardando processamento;
- Aguardando envio layout empregador;
- Processado com sucesso;
- Processado com erros;
- Erro no envio;
- Erro no processamento;

Certificado inválido. Verifique a senha ou a data de expiração;

- Aguardando envio de eventos precedentes;
- Aguardando envio layout contribuinte;
- Erro interno.

Consulta de recibos

Retorna, caso haja, os recibos, gerados pelo governo, do evento especificado

Consulta informações retornadas do governo

Retorna as informações referentes aos eventos de retorno definidos pelo governo.

Consulta de totalizador

Retorna o total de recibos gerados para um lote de eventos enviados.

Consulta de recibos válidos

Retorna todos os recibos válidos de um evento, ou seja, recibos que não possuem envio do evento de exclusão.

Consulta de dados do evento "S-1010 - Tabela de Rubricas" referente à desconto de IRRF

Retorna às rubricas de folha de pagamento que representam os descontos de IRRF e de pensão alimentícia.

Consulta de dados do evento "S-2260 - Convocação para Trabalho Intermitente" que possuam recibo Retorna, caso haja recibo, os dados enviados de um evento S-2260.

Consulta de matrículas a serem enviadas no evento "S-1210 - Pagamentos de Rendimentos do Trabalho"

Retorna as matrículas que serão enviadas no evento S-1210.

Envio de eventos para o governo

Envia os eventos que estão na fila, através de lotes, para o governo. Consulta a situação do envio de eventos

Consulta, através do protocolo de envio, a situação dos eventos previamente enviados.

Envio de eventos

Adicionar um evento à fila de envio. Os dados enviados devem estar conforme definidos no arquivo de layout disponibilizado pelo governo. Eventos suportados eSocial:

- S-1000 - Informações do Empregador/Contribuinte/Órgão Público
- S-1005 - Tabela de Estabelecimentos, Obras ou Unidades de Órgãos Públicos
- S-1010 - Tabela de Rubricas
- S-1020 - Tabela de Lotações Tributárias
- S-1070 - Tabela de Processos Administrativos/Judiciais
- S-1200 - Remuneração de trabalhador vinculado ao Regime Geral de Previdência Social
- S-1202-Remuneração de Servidor vinculado ao Regime Geral de Previdência Social
- S-1207-Benefícios-Entes Públicos
- S-1210 - Pagamentos de Rendimentos do Trabalho
- S-1280-Informações Complementares aos Eventos Periódicos
- S-1298 - Reabertura dos Eventos Periódicos
- S-1299 - Fechamento dos Eventos Periódicos

- S-2190 - Admissão de Trabalhador - Registro Preliminar
- S-2200 - Cadastramento Inicial do Vínculo e Admissão/Ingresso de Trabalhador
- S-2205 - Alteração de Dados Cadastrais do Trabalhador
- S-2206 - Alteração de Contrato de Trabalho
- S-2210-Comunicação de Acidente de Trabalho
- S-2220-Monitoramento da Saúde do Trabalhador
- S-2230 - Afastamento Temporário
- S-2231-Cessão/Exercício em Outro Órgão
- S-2240-Condições Ambientais do Trabalho - Agentes Nocivos
- S-2298 - Reintegração
- S-2299 - Desligamento
- S-2300 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego/Estatutário - Início
- S-2306 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego/Estatutário - Alteração Contratual
- S-2399 - Trabalhador Sem Vínculo de Emprego/Estatutário - Término
- S-2400 – Cadastro de Beneficiários – Entes Públicos
- S-2405 – Alteração de Dados Cadastrais do Beneficiário – Entes Públicos
- S-2410 – Cadastro de Benefícios Ente Público
- S-2416 – Alteração do Cadastro de Benefícios – Entes Públicos
- S-2418 - Reativação de Benefícios
- S-2420 – Cadastro de Benefícios – Entes Públicos - Término
- S-2500 - Processo Trabalhista
- S-2501 – Informações dos Tributos Decorrentes de Processo Trabalhista
- S-3000 - Exclusão de eventos
- S-3500 – Exclusão de Eventos – Processo Trabalhista
- S-5001 - Informações das contribuições sociais por trabalhador
- S-5002 - Imposto de Renda Retido na Fonte
- S-5011 - Informações das contribuições sociais consolidadas por contribuinte
- S-5012 - Informações do IRRF consolidadas por contribuinte EFD-Reinf:

PORTAL TRANSPARÊNCIA

Permitir a disponibilização dos dados de todas as áreas da administração pública aos munícipes em tempo real para o atendimento às leis de acesso à informação e de responsabilidade fiscal.

Permitir a disponibilização de receitas em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização de despesas em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização de empenhos em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização dos dados da folha de pagamento em níveis sintético e analíticos.

Permitir a disponibilização de diárias ou outros gastos em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização das informações de contratos em níveis sintético e analítico.

Permitir a disponibilização das informações das licitações em níveis sintético e analítico.

Permitir a disponibilização das informações do compras e almoxarifados em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização das informações da frota municipal em níveis sintético e analítico.

Permitir a disponibilização das informações dos bens patrimoniais em níveis sintético e analítico.

Permitir a disponibilização das informações de repasses e transferências financeiras em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização das informações de obras e instalações em níveis sintético e analíticos.

Permitir a disponibilização das informações de programas e ações em níveis sintéticos e analíticos.

Permitir a disponibilização das informações de legislação em níveis sintéticos e analíticos.

A ferramenta deve permitir a criação de menus e submenus para disponibilizar documentos, vídeos e outros arquivos a fim de o município não necessitar da intervenção de terceiros para a publicação dos seus relatórios de prestação de contas.

A ferramenta deve permitir a inserção de textos autoexplicativos e mensagens para comunicação entre o município e os munícipes, tornando o portal mais fácil para a navegação.

ANEXO XVI

MODELO DE DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO

Documento que engloba uma série de artefatos utilizado na 2ª fase de processos, durante o levantamento de escopo da demanda solicitada. Será utilizado para calcular o valor da demanda em Ponto de Função.

ESPECIFICAÇÃO PONTO DE FUNÇÃO					
Projeto:			Data elaboração:		
PO do Projeto:			Gerente de Projeto:		
DESCRIÇÃO					
FUNÇÕES DE TRANSAÇÃO					
Funcionalidade	Descrição	Atividade Macro Relacionada	Tipo	Complexidade	Pontos de Função
TOTAL					
FUNÇÕES DE DADOS					
Arquivo	Descrição	Atividade Macro Relacionada	Tipo	Complexidade	Pontos de Função
TOTAL					
TOTAL EM PONTO DE FUNÇÃO					
Total de pontos de função não ajustados					
Fator de ajuste					
Total de pontos de função ajustados					
Registro					
Responsável pelo levantamento:			Data:		

ANEXO XVII

ARQUITETURA DO SISTEMA

A seguir é apresentado um modelo de arquitetura de sistemas que a CONTRATADA deverá apresentar. Porém, poderá ser apresentado um novo modelo que a CONTRATANTE deverá aprovar.

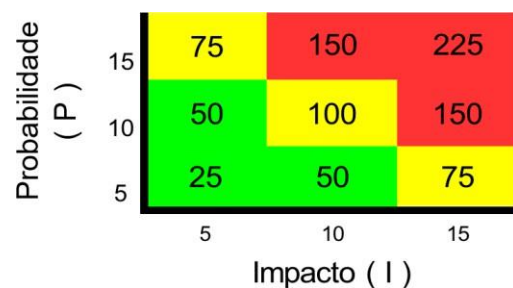
ESCOPO DO PROJETO	
Projeto:	Data elaboração:
PO do Projeto:	Gerente de Projeto:
Descrição macro da arquitetura:	
<Descrição, em linhas gerais, do desenho da arquitetura>	
Tecnologias envolvidas:	
<Descrever as tecnologias que serão utilizadas: Banco de Dados, Linguagem, framework, etc>	
Desenho	
<Desenho da arquitetura>	
Registro	
Responsável pelo levantamento:	Data:

ANEXO XVIII - MATRIZ DE RISCOS

ITEM	CATEGORIA	RISCO	ESCALA DE PROBABILIDADE	IMPACTO	NÍVEL	RESPOSTA	RESP.	AÇÃO MITIGANTE
1	EXECUÇÃO	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados	Baixa	Médio	50	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos. Definição junto aos órgãos usuários das necessidades, que irão validar o escopo.
2	EXECUÇÃO	Declaração de Pandemia	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Realizar ação em conjunto com a CONTRATADA visando manter a prestação de serviços, de forma remota e as que exigirem presença física, respeitando as orientações das autoridades de saúde
3	EXECUÇÃO	Não elaboração do roteiro próprio de métricas de software	Média	Médio	100	EVITAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Definir com clareza as métricas que serão utilizadas para medição do esforço a ser empregado na elaboração do serviço.
4	EXECUÇÃO	Falta de clareza pelo requisitante quanto as demandas a serem desenvolvidas e sustentadas	Média	Alta	150	EVITAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação consultando e dissecando detalhadamente os requisitos dos serviços a serem prestados. Definição do escopo
5	EXECUÇÃO	Atrasos no processo administrativo de contratação	Média	Médio	100	EVITAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação orientando toda a equipe responsável pela contratação dos processos a serem seguidos e da importância da contratação.
6	EXECUÇÃO	Ausência do processo de desenvolvimento de software	Baixa	Médio	50	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração no planejamento da contratação do processo de desenvolvimento, bem como das métricas a serem utilizadas.
7	EXECUÇÃO	Ausência de Templates dos documentos do processo de desenvolvimento de software	Média	Baixo	50	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação buscando em outras contratações, os templates utilizados. Definir no escopo, que alguns templates poderão ser gerados, ou alterados, de acordo com as necessidades, desde que previamente aprovados.
8	EXECUÇÃO	Prazo insuficiente para adequada realização do planejamento da contratação	Média	Alto	150	EVITAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Iniciar a elaboração do planejamento da contratação com prazo suficiente para que isto ocorra. Organizar processo interno para que se mantenha o serviço suportado durante o período necessário a contratação.
9	EXECUÇÃO	Atraso ou suspensão no processo licitatório em fase de impugnações.	Alta	Médio	150	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos. Definição dos critérios de seleção de fornecedores com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle. Verificação do teor de impugnações e recursos em contratações similares. Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade
10	EXECUÇÃO	Valores Licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços	Baixa	ALTO	75	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos. Elaborar uma boa e ampla consulta de preços no mercado, para se aproximar o máximo dos valores praticados no mercado.
11	EXECUÇÃO	Contratação de fornecedor com baixa qualificação técnica	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Equipe de Planejamento da Contratação	Elaboração do planejamento da contratação definindo com bastante rigor, com critérios justos a todos os licitantes, mas que demonstrem o conhecimento necessário para as atividades. Inclusão de requisitos de qualidade da prestação de serviços, bastante rigorosos, com sanções correspondentes, evitando assim que empresas corram o risco.
12	EXECUÇÃO	Falta de ferramenta própria para gestão da sustentação do sistema	Alta	Alto	225	MITIGAR	Gestão Contratual	Elaboração do planejamento da contratação definindo quais as ferramentas serão utilizadas pela empresa de forma a que se possa fazer a leitura das informações para se fazer a gestão do contrato. Exigência que se apresente a ferramenta antes da contratação
13	EXECUÇÃO	Falta de dotação orçamentária para execução do contrato	Média	Médio	100	MITIGAR	Gestão Contratual	Fazer um processo interno bem feito, seguindo todos os ritos necessários
14	EXECUÇÃO	Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para a execução do contrato	Média	Médio	100	MITIGAR	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Exigir que a empresa tenha experiência nos serviços que irá prestar. Manter um nível de qualidade de serviço a ser prestado alto. Prever sanções ao descumprimento as exigências de qualidade do serviço prestado. Prever a possibilidade de substituição dos profissionais que estão prestando o serviço para a contratada.

15	EXECUÇÃO	Indisponibilidade de sistemas por erro na sustentação ou no desenvolvimento ou falha na aplicação	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Gestão Contratual	Prever a criação de back up do sistema. Prever um ambiente de homologação, de forma a não permitir que uma alteração, qualquer que seja, seja colocada em produção sem os devidos testes.
16	EXECUÇÃO	Atraso no pagamento dos serviços realizados	Média	Médio	100	MITIGAR	Gestão Contratual	Manter em contrato, condições que permitam que alguma tolerância de prazo exista de forma a ter tempo para corrigir o problema. Manter um bom relacionamento com a empresa contratada.
17	LEGAL	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada	Média	Alto	150	EVITAR	Gestão Contratual	Manter em contrato, condições onde a empresa assuma junto a Administração a responsabilidade de manter o sigilo. Fazer com que a empresa replique a obrigação de manter o sigilo das informações junto a seus funcionários. Impor sanções graves para uma ocorrência dessa natureza.
18	EXECUÇÃO	Ausência de ferramentas para controle do ciclo de desenvolvimento e manutenção de software (ferramenta de testes, repositório com versionamento, ferramenta de integração contínua, ferramenta de análise de qualidade de código)	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Gestão Contratual	Elaboração no planejamento da contratação do processo de desenvolvimento, bem como das métricas a serem utilizadas.
19	EXECUÇÃO	Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de controle e de fiscalização.	Alta	Alto	225	MITIGAR	Gestão Contratual	Providenciar capacitação em métricas de software para servidores do órgão/entidade que atuam como fiscais de contrato. Priorizar as demandas de software a serem desenvolvidas. (Referência: Portaria STI/MP nº 20/2016, item 19.1 – O Comitê de Governança Digital é responsável pela validação e priorização de cada software a ser desenvolvido e deve deliberar e decidir sobre sua viabilidade e desenvolvimento antes de sua contratação ou antes que a demanda seja enviada à empresa contratada por meio de OS).
20	EXECUÇÃO	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos fiscais técnicos do contrato	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Gestão Contratual	Indicar profissional com qualificação para efetuar a fiscalização, mesmo que a qualificação não seja total. Manter uma equipe técnica de apoio para auxiliar o fiscal em suas dúvidas
21	EXECUÇÃO	Descumprimento dos níveis de serviço previstos no planejamento da contratação	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Gestão Contratual	Prever na contratação níveis de serviços com sanções para seu descumprimento. Prever a possibilidade de substituição de profissionais da empresa por má prestação do serviço. Prever que pode haver rescisão contratual.
22	EXECUÇÃO	Rescisão ou anulação do contrato por fatores imputáveis ao contratada, incluindo encerramento/falência da empresa.	Baixa	Alto	75	MITIGAR	Gestão Contratual	Prever na contratação um balanço patrimonial que indique boa saúde financeira.

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15



PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XIX

MODELO DE DOCUMENTO DE KICKOFF DO PROJETO

O modelo de documentação de kickoff de projeto será disponibilizado em formato de apresentação pela CONTRATANTE, no ato da contratação para a CONTRATADA e deverá ser utilizado nas reuniões de kickoff de projeto ou qualquer outra reunião em que o modelo seja solicitado.

KICKOFF	<NOME DO PROJETO>
	DD/MM/YYYY

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

<Nome do Projeto>

Justificativa e Objetivo

Justificativa: <descrever a justificativa do projeto>

Objetivo: <descrever o objetivo do projeto>

Entregáveis

<descrever os entregáveis do projeto>

Número da OS

999999999

Investimento Inicial

RR\$ 9.999.999,99

Benefícios

<descrever os benefícios>

Métrica
PP/P/M/
G/GG

Esforço
↓ ↑

Impacto
↓ ↑

Obrigação Legal ?

SIM/NÃO

Restrição de Tempo ?

SIM/NÃO

Se SIM INFORMAR O PRAZO

Página 301 de 395

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

<Nome do Projeto>



Equipe de Trabalho

Nome	Área	Papel
<nome do profissional>	<área>	<função>

Nome	Área	Papel

Cronograma Macro

Atividades/Mês	Resp	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>	<data>
<descrever as principais atividades nível macro>	<resp>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

☒ Planejado

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

<Nome do Projeto>

Detalhamento dos principais riscos do projeto

Principais Riscos

Nome do Risco: <informar somente os principais riscos - na reunião de kickoff são apresentados somente os riscos com probabilidade alta OU impacto alto, o restante fica no plano de projeto>

Responsável: <informar o responsável>

Plano de Ação: <mitigar / aceitar / Evitar / etc>
<descrever o plano de ação>

Nome do Risco: <...repetir quantas vezes for necessário>

Responsável:

Plano de Ação:

<Nome do Projeto>

Acordos Projeto

<descrever os acordos do projeto: Principais acordos: Plano de comunicação, periodicidade do envio da comunicação, Como será tratada a gestão de crise (se houver), como será feito o termo de aceite,, inclusão de novos requisitos (se houver) ou outro item importante que precisa ser apresentado na reunião de Kickoff.>

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

FIM DO PROJETO

**<NOME DO
PROJETO>**

DD/MM/YYYY

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XX

DOCUMENTO DE ESCOPO DE PROJETO

Documento que engloba uma série de artefatos utilizado na 2ª fase de processos, durante o levantamento de escopo da demanda solicitada.

ESCOPO DO PROJETO	
Projeto:	Data elaboração:
PO do Projeto:	Gerente de Projeto:
Descrição macro do projeto:	
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>	
Produto do projeto:	
<Qual será o produto que o projeto entregará?>	
Premissas e Restrições:	
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto>	
<restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>	
Limites do Projeto e exclusões específicas (não-escopo):	
Itens claramente não incluídos no projeto. Atividades que não serão realizadas no projeto, bem como entregas que não serão realizadas ao final do projeto.>	
Registro:	
Responsável pelo levantamento:	Data:

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXI

DOCUMENTO TERMO DE ENCERRAMENTO

O modelo de documentação de termo de encerramento é utilizado para formalizar o encerramento ou fase de uma demanda. É um documento obrigatório para o pagamento do serviço.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

DOCUMENTO DE TERMO DE ENCERRAMENTO					
1. DADOS GERAIS					
Área Solicitante					
PO Responsável					
Email					
Projeto					
Breve Descrição					
Gerente de Projetos		Email:			
Métrica	PP, P, M, G, GG	Esforço	▲▼	Impacto	▲▼
2. OBJETIVO					
<descrever o objetivo>					
3. TIPO DE ENCERRAMENTO					
☐ Projeto ☐ Fase					
4. DECLARAÇÃO DE ENTREGA					
☐ Conclusão ☐ Substituição ☐ Cancelamento					
5. ENTREGAS					
Este termo de aceite visa descrever os serviços entregues e atestar veracidade e validação pelas partes, sendo norteador para faturamento e consumo do contrato.					
Item	Descrição do serviço	Aceite Sim/Não	Observações		
1		☐ ☐			
2		☐ ☐			
6. PENDÊNCIAS					
Pendência	Resolução	Responsável	Data		
<descrever a pendência, caso exista>					

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

7. PROJETO

Plano	Alterado em relação ao planejamento	Observação
Custo	☐ Não ☐ Sim	
Prazo	☐ Não ☐ Sim	
Escopo	☐ Não ☐ Sim	
Riscos	☐ Não ☐ Sim	

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO ACEITE

<informar todos os documentos relacionados ao projeto>

9. CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE ÁREA DEMANDANTE

Com base na avaliação final das entregas efetuadas pela contratada, e sob validação do contratante, em relação as entregas previstas neste termo, classificam-se da seguinte forma:

- ☐ Produto/serviço considerado conforme
- ☐ Produto/serviço considerado conforme com restrição
- ☐ Produto/serviço considerado não conforme

Descrever a restrição:

10. CLASSIFICAÇÃO DO ACEITE TÉCNICO (PASSAGEM DE CONHECIMENTO TÉCNICO)

- ☐ Aprovada
- ☐ Aprovada com restrição
- ☐ Reprovada

Descrever a restrição:

11. TRANSIÇÃO PARA A OPERAÇÃO

<Descrever as atividades de transição para a operação>

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXII

PROCESSO DE GMUD

Um processo de mudança GMUD (gestão de mudanças) bem estruturado, com a participação de uma equipe de gestão de mudanças (EGM), é crucial para garantir que as alterações em um ambiente de TI sejam realizadas de forma controlada, segura e alinhada com os objetivos da organização.

A CONTRATADA deverá seguir o processo de GESTÃO DE MUDANÇA abaixo, podendo a CONTRATANTE alterá-lo ao longo do processo caso seja necessário para melhorar o processo de implantação, sem a necessidade de autorização prévia da CONTRATADA. Porém, a CONTRATADA terá 30 (trinta) dias corridos para se adequar ao novo processo.

Etapas do Processo:

1. Planejamento da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- É elaborado um plano detalhado pela CONTRATADA, incluindo PELO MENOS:

- Cronograma das atividades
- Recursos necessários (pessoas, equipamentos, software)
- Procedimentos de implementação

- Plano de contingência

2. Solicitação Formal: RESPONSÁVEL: CONTRATADA

- A solicitação de mudança é formalizada pela CONTRATADA através de um formulário padrão, detalhando a natureza da mudança, o impacto esperado e os motivos ¹

- A solicitação é encaminhada ao EGM para avaliação.

3. Avaliação pela EGM: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE

- A EGM analisa a solicitação, considerando:

1 Na reunião inicial ou nas primeiras reuniões de alinhamento, a CONTRATANTE irá disponibilizar o formulário de mudanças com a versão atual mais utilizada. Abaixo, encontra-se um modelo que poderá ser utilizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE possui um sistema interno de gestão de mudanças que poderá cadastrar o acesso da CONTRATADA para utilizá-lo ao invés do preenchimento do formulário. Será decidida durante as reuniões iniciais a utilização do formulário OU o acesso ao sistema.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- O impacto da mudança nos serviços existentes.
 - Os riscos envolvidos.
 - A disponibilidade de recursos.
 - A conformidade com as políticas e procedimentos da organização.
- O EGM pode aprovar, rejeitar ou solicitar mais informações.
4. Aprovação do Plano: RESPONSÁVEL: CONTRATANTE
- O plano de mudança é submetido ao EGM para aprovação final.
 - O EGM pode solicitar ajustes no plano antes de aprová-lo.
5. Execução da Mudança: RESPONSÁVEL: CONTRATADA
- A mudança é implementada PELA CONTRATADA conforme o plano aprovado.
 - É realizado um acompanhamento rigoroso para garantir que tudo ocorra conforme o previsto.
6. Verificação e Validação: RESPONSÁVEL: CONTRATADA E CONTRATANTE
- Após a implementação, é realizada uma verificação para confirmar se a mudança foi realizada conforme o planejado.
 - A mudança é validada para garantir que atenda aos requisitos e objetivos.
7. Fechamento: RESPONSÁVEL: CONTRATADA
- A mudança é formalmente fechada.
 - São documentados os resultados com evidências, as lições aprendidas e as atualizações necessárias nos processos e documentação.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

PLANO DE MUDANÇA		DOCUMENTO INTERNO	
Mudança:	Título da RDM		
Data:	10 / 08 / 2018		
What	Escrever com a visão técnica o que precisa ser feito.		
Why	As-Is	Porque essa mudança é necessária, qual o problema do ambiente atual	
	To-be	Quais os resultados esperados, quais os benefícios.	
Where	() Produção () Homologação	Serviços: Exchange 2007	Item de Configuração: SMTP
How	Requisitos (Go no Go)	Descrever (Ex: acesso ao servidor com privilégios administrativos, acesso ao CPD, etc.)	
	Procedimentos Operacionais (Rollout)	Descrever o passo a passo do que será feito, ex: Fulano (de 08:00 a 08:10) 1. Criar um novo snapshot no servidor XXXX com o nome "RDM-20180810" Luiz Carlos (de 08:15 a 08:30) 1. Alterar o registro HKML\System\CurrentControlSet\Services\IPV6\Parameters 2. Alterar o valor Enable para 0. 3. Reiniciar Servidor.	
	Validação da mudança	Descrever o que necessário testar e/ou solicitar a alguém para testar, ex: Fulano (de 08:35 a 08:55) 1. Verificar nas configurações de rede do servidor de o IPV6 está desativado; 2. Acionar equipe de Service Desk para verificar se os incidentes pararam.	
	Retorno (Rollback)	Descrever o passo a passo do que será feito, ex: Fulano (de 09:00 a 09:30) 1. Voltar Snapshot anterior.	
When	Início: 10 / 08 / 2018 às 08:30		Término: 10 / 08 / 2018 às 09:30
	Necessita hora extra: [x] Sim, de --h--m [x] Não		Total de Horas previsto: XX:XX
Who	Assinatura	RACI	Assinatura
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Fulano Carlos:		XXX XXXX:
	XXX XXXX:		XXX XXXX:
	Aprovação do gestor:		
(Assinatura e carimbo do gestor)			

RPI	Procedimento finalizado?	() Sim	() Não	() _____
	Resultado alcançado?	() Sim	() Não	() Ainda não é possível avaliar
	Haverá uma nova RDM?	() Sim	() Não	() _____
	Observações	_____		

	Cientes			
	XXX XXXX:	XXX XXXX:		
	Luiz Carlos:	XXX XXXX:		
	XXX XXXX:	XXX XXXX:		
	Ciência do gestor:			
_____ (Assinatura e carimbo do gestor)				

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXIII

SOLICITAÇÃO DA DEMANDA

Documento preenchido pelo demandante para solicitar uma demanda. Poderá ser utilizado o formulário eletrônico existente da central de atendimento, ou mesmo aberto chamado com o detalhamento, desde que a ferramenta esteja configurada com os respectivos campos e fluxo/processo.

SOLICITAÇÃO DE DEMANDA	
Solicitação de Demanda número:	Data elaboração:
Data elaboração:	Órgão / Setor:
1. Introdução:	
Breve descrição da situação de negócio (demanda) que motiva a realização do projeto. Em no máximo quatro ou cinco linhas, suficiente para resumir como será o projeto.	
2. Cenário Atual (problema ou oportunidade):	
Descrição do contexto referente ao problema que se pretende resolver ou oportunidade que se quer provar válida para receber investimentos. Não escrever mais do que 3 parágrafos, cada um com no máximo 10 linhas	
3. Cenário Proposto (solução):	
Descrição de como será o ambiente após a implementação do projeto. Deve expressar, assim, as expectativas em relação a solução a ser adotada.	
4. Benefícios	
O que a solução proposta trará de benefícios, quem será impactado?	
5. Premissas:	
Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de sucesso para o projeto.	
6. Restrições:	
Condições e situações que são consideradas válidas e certas na análise de cenário e que são fatores de impedimento do sucesso do projeto	
7. Registro de alterações:	

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

<i>Data:</i>	<i>Aprovador por:</i>	<i>Assinatura:</i>

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXIV

MODELO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

O documento de solicitação de serviços é o documento que oficializa a demanda para a CONTRATADA. A partir deste documento, a CONTRATADA terá os subsídios necessários para iniciar o levantamento de requisitos da FASE 1 do processo de governança.

Esse documento poderá ser substituído pela DEMANDA de "SOLICITAÇÃO DE MELHORIAS" da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

Esta demanda possui um formulário similar a este anexo.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO									
Número:						Data elaboração:			
Área Demandante:		Solicitante:				Gerente de Projeto:			
É obrigação legal ?		Sim () Não ()		A solicitação tem prazo definido por lei ou definida para atender algum instrumento de gestão? Sim () Não ()					
Descrição macro do projeto:									
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>									
Objetivo e Justificativa:									
<objetivo: Descrição, em linhas gerais, do objetivo do projeto. O que se espera do projeto.> <justificativa: Qual a justificativa do projeto? Por que ele é importante para a organização?>									
Produto Esperado:									
<Qual será o produto que o projeto entregará?>									
Premissas e Restrições:									
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto> <restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>									
Declaração do Escopo									
<Descrição do escopo e dos limites do projeto abordando o trabalho não incluído no escopo do projeto.>									
TIPO DE PROJETO (MARCAR COM UM X)									
Projeto Novos módulos, funcionalidades / técnico	Manutenção						Migração de dados	Atualização o nova versão	Implantação e-cidade
	Adaptativa	Evolutiva	Corretiva	Perfeita	Cosmética	Preventiva			

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

<i>Tecnologias Envolvidas</i>								
▪ <i>Sistema operacional:</i> ▪ <i>SGBD:</i> ▪ <i>Servidor de aplicação</i> ▪ <i>Ferramentas de apoio</i> ▪ <i>Framework de desenvolvimento</i> ▪ <i>Linguagens de programação</i> ▪ <i>Plataformas</i> ▪ <i>Detalhes de arquitetura</i>								
Registro								
Responsável pelo levantamento:						Data:		

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXV

PLANO DE PROJETO

Documento elaborado na fase 2, após a aprovação dos documentos de escopo, arquitetura de sistemas e valor do projeto em ponto de função. É elaborado a partir das informações destes 3 relatórios e deverá ser apresentado na reunião de kickoff da demanda.

PLANO DE PROJETO				
Projeto:		Data elaboração:		
PO do Projeto:		Gerente de Projeto:		
Descrição macro do projeto:				
<Descrição, em linhas gerais, o que será realizado no projeto.>				
Objetivo e Justificativa:				
<objetivo: Descrição, em linhas gerais, do objetivo do projeto. O que se espera do projeto.>				
<justificativa: Qual a justificativa do projeto? Por que ele é importante para a organização?>				
Produto do projeto:				
<Qual será o produto que o projeto entregará?>				
Premissas e Restrições:				
<premissas: Fatos/recursos considerados verdadeiros em relação ao projeto>				
<restrições: Quais são os fatores que podem restringir o sucesso do projeto?>				
Declaração do Escopo				
Escopo do Projeto <Descrever o trabalho que deverá ser realizado para entregar os produtos previstos no projeto de implantação. Deverá incluir as atividades relacionadas ao gerenciamento do projeto.>				
Limites e Exclusões Específicas <Descrição dos limites do projeto abordando o trabalho não incluído no escopo do projeto.>				
Descrições do Produto				
CRONOGRAMA				
Atividade Macro	Responsável	Data inicial	Data Final	Duração em Horas
EQUIPE DO PROJETO				
Nome	Cargo	Área	Telefone	Email
VALOR DO PROJETO				
Total de pontos de função		Valor do Ponto de Função		Total de Projeto
RISCOS				
Descrição	Ação	Impacto	Probabilidade	Plano de Ação

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

MATRIZ DE RESPONSABILIDADE RACI																			
<montar quadro de Matriz de Responsabilidade>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">LEGENDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center; background-color: #007bff; color: white;">R</td> <td style="width: 35%;">Responsável</td> <td>Somente um responsável pela entrega.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; background-color: #007bff; color: white;">A</td> <td>Aprovação</td> <td>Responsável pela aprovação.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; background-color: #ffc107;">C</td> <td>Consultado</td> <td>Pessoa a ser consultada antes que a decisão seja tomada.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; background-color: #ffc107;">I</td> <td>Informado</td> <td>Pessoa a ser informada sobre a decisão tomada.</td> </tr> </tbody> </table>					LEGENDA			R	Responsável	Somente um responsável pela entrega.	A	Aprovação	Responsável pela aprovação.	C	Consultado	Pessoa a ser consultada antes que a decisão seja tomada.	I	Informado	Pessoa a ser informada sobre a decisão tomada.
LEGENDA																			
R	Responsável	Somente um responsável pela entrega.																	
A	Aprovação	Responsável pela aprovação.																	
C	Consultado	Pessoa a ser consultada antes que a decisão seja tomada.																	
I	Informado	Pessoa a ser informada sobre a decisão tomada.																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Seq</th> <th style="width: 25%;">Tarefa</th> <th style="width: 20%;">Resp 1</th> <th style="width: 20%;">Resp 2</th> <th style="width: 20%;">Resp n</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Tarefa abc</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">I</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </tbody> </table>					Seq	Tarefa	Resp 1	Resp 2	Resp n	1	Tarefa abc	C	I	R					
Seq	Tarefa	Resp 1	Resp 2	Resp n															
1	Tarefa abc	C	I	R															
ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL																			
A especificação funcional poderá ser um documento a parte do Plano de Projeto Ou Poderá ser feita diretamente na ferramenta de versionamento da CONTRATANTE																			
1 – Descrição Casos de Uso (História de Usuário)																			
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Caso de uso A</td> <td style="width: 33%;">Caso de uso A</td> <td style="width: 33%;">Caso de uso ...n</td> </tr> <tr> <td>Função "a"</td> <td>Função "a"</td> <td>Função "a"</td> </tr> <tr> <td>Função "b"</td> <td>Função "b"</td> <td>Função "b"</td> </tr> <tr> <td>(..)..Função "n"</td> <td>(..)..Função "n"</td> <td>(..)..Função "n"</td> </tr> </table>					Caso de uso A	Caso de uso A	Caso de uso ...n	Função "a"	Função "a"	Função "a"	Função "b"	Função "b"	Função "b"	(..)..Função "n"	(..)..Função "n"	(..)..Função "n"			
Caso de uso A	Caso de uso A	Caso de uso ...n																	
Função "a"	Função "a"	Função "a"																	
Função "b"	Função "b"	Função "b"																	
(..)..Função "n"	(..)..Função "n"	(..)..Função "n"																	
OBSERVAÇÃO: Poderá ser criado também épicos, caso as histórias sejam grandes. Teremos então a estrutura: EPICOS -> CASOS DE USO (HISTÓRIA DO USUÁRIO) -> FEATURE																			
2 – Para Cada Caso de Uso, descrever:																			
▪ <NOME DO CASO DE USO> ▪ <DESCRIÇÃO DO CASO DE USO> ▪ <DIAGRAMA DO CASO DE USO> ▪ <LAYOUT DE TELA> ▪ <LAYOUT DE RELATÓRIO> ▪ <FUNCIONALIDADES, com os cursos normais e alternativos> *1 ▪ <CRITÉRIOS DE ACEITE> ▪ *1 – O Product Owner deverá relacionar todas as funcionalidades do Caso de Uso, descrevendo de forma padronizada quais regras de negócio, críticas, cálculos ou características (Curso Normal ou Curso Alternativo) que estão sendo "alteradas", "incluídas" ou "excluídas". (modelo item *2) O objetivo é disponibilizar a maior quantidade de informação possível para que o usuário tenha condições de avaliar e validar os produtos de software que estão sendo propostos e suas características. A partir daí, o Product Owner conseguirá priorizar o backlog para que o TIME DESENVOLVIMENTO SCRUM consiga estimar o esforço e tamanho dos casos de uso que farão parte das SPRINTs. *2 - modelo <Nome da Função> Curso Normal da função • Relacionar o curso normal. • Indicar cada passo. • "n" Curso Alternativo ▪ Em casos de mensagens de erro, indicar o curso alternativo.																			

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Registro	
Responsável pelo levantamento:	Data:

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXVI

DOCUMENTO STATUS REPORT

O modelo de documentação de status report de projeto será disponibilizado em formato de apresentação pela CONTRATANTE, no ato da contratação para a CONTRATADA e deverá ser utilizado para informar sobre o andamento do projeto.

Será utilizado o conceito OPP (One page Project) visando simplificar e agilizar os status dos projetos.

<nome do projeto>			
Planejamento Início: <dt inicio plan> Término: <dt fim plan>		Status ADIANTADO EM DIA ATRASADO	Valor <valor projeto>
		Período Status <data do status>	GP <Nome do Gerente do Projeto>
Atividades planejadas no período		Próximas atividades	
Atividade	Status	Atividade	Previsão concl.
<descrever as atividades executadas no período, informando o status de execução>		<descrever as próximas atividades de forma macro e condensada com a previsão de conclusão>	
Atividades atrasadas		Pontos de atenção	
Atividade	Motivo	Descrição	
<descrever as atividades atrasadas e o motivo, caso existam>		<descrever algum ponto de atenção que precisará de deliberação, caso exista>	

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXVII

DEFINIÇÕES PARA CAPACITAÇÃO GERAL DE IMPLANTAÇÃO

Durante o período de implantação, a CONTRATADA promoverá a capacitação de servidores públicos para que tenham condições e conhecimentos mínimos para operar o e-cidade e aplicações secundárias. Esta capacitação não se confunde com os treinamentos mensais de capacitação por áreas.

A capacitação, em carga horária e com métodos suficientes, minimamente satisfatórios para utilização do e-cidade e aplicações secundárias, será realizada por meio da internet. O treinamento via web será considerado prestado independentemente da ocorrência de problemas com o provedor de internet ou rede local, com o fornecimento de energia, desídia dos servidores públicos ou com qualquer outro fator correlato de responsabilidade do contratante, podendo ser novamente faturado quando refeito sem culpa da CONTRATADA.

Deve ser previsto a realização de treinamento para o nível técnico, de pelo menos uma turma de servidores, compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica mínima possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela proponente.

Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem concluído mais de 75% (setenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

Conforme levantamento realizado, para fins de informação e subsídio, segue quadro de estimativa de usuários de cada área/módulo e de treinandos respectivamente:

TABELA DE ESTIMATIVA PARA CAPACITAÇÃO GERAL			
Seq	Área e-cidade/Aplicações	Equipe	Previsão nº participantes
1	Financeiro	Contabilidade	5
2		Orçamento	5
3		Planejamento	5
4		Empenho	15
5		Tesouraria	2
6		Custos	2
7		EFD Reinf	2
8	Patrimonial	Compras	15
9		Licitações/PNCP	7
10		Contratos	7

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

11		Almoxarifado	4
12		Patrimônio	4
13		Veículos	8
14		Protocolo	50
15	Folha	Folha de Pagamento	8
16		Recursos Humanos	10
17		e-social	2
18		Estágio Probatório	2
19	Educação	Escola	20
20		Secretaria	20
21		Alimentação Escolar	20
22	Aplicações Secundárias	Portal da Transparência	5
23		Portal do Aluno	5

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXVIII

REGISTRO DAS REUNIÕES DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS – ATA

Documento utilizado para elaborar a ata das reuniões

Ata de Reunião			
Setor			
Título Documento			
Data:	Início:	Término:	Local:
Facilitador:			
Participantes:			
NOME	ORIGEM	CARGO	EMAIL
PAUTA			
Assuntos Tratados: 1- 2- 3- ...			

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXIX

REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

Abaixo segue itens da POC para serem executados, sendo uma amostra de algumas funcionalidades do e-cidade.

ORIENTAÇÕES GERAIS:

- todos os itens devem ser executados na instituição prefeitura;
- sempre que houver necessidade de informar/utilizar fonte de recurso, o mesmo deve ser o 1.500.000;
- utilizar sempre o elemento de despesa 3449052 (equipamento e material permanente)
- a LICITANTE deverá ter acesso ao servidor, tanto de aplicação quanto de banco de dados para eventual necessidade. Todos os comandos executados pela LICITANTE nos servidores devem ser acompanhado e logado para ficar como evidência;

GERAL:

1. Cadastrar um departamento novo, um usuário novo, um perfil novo, vincular este usuário a este departamento e perfil, e liberar permissões de menu para o perfil, para todas as funcionalidades necessárias para atender a todos os itens;

FINANCEIRO/PATRIMONIAL:

2. Cadastrar uma conta contábil analítica no PCASP no grupo 6 e configurar a conta débito do primeiro lançamento da transação do documento 1-empenho. Isso vai ser utilizado para conferência do item 7;
3. Executar todo o processo de um crédito adicional extraordinário proveniente de um valor recebido por um convenio no valor de 1.000.000,00 (um milhão de reais), onde deve-se cadastrar uma receita e uma despesa orçamentária nova, e executar uma suplementação e depois executar a arrecadação deste valor, demonstrando tanto no balancete da despesa quanto no balancete da receita o resultado do lançamento;
4. Realizar o mapeamento do PCASP da nova conta criada no item 2;
5. Criar uma solicitação de compras de 2 itens novos no valor R\$ 1.000,00 cada item, a serem criados no compras para ser vinculada a uma licitação, fazer a liberação,

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

lançar 2 orçamentos (cotações) vinculada a solicitação e gerar o processo de compras;

- 5.1. Criar um processo de compra compartilhada de caneta, lapis e borracha, lançar estimativa para 3 departamentos distintos, fechar/processar a compra compartilhada, lançar orçamentos para 3 fornecedores distintos e após importar para um registro de preços, acessando qualquer um dos 3 departamentos e demonstrando que o sistema "importou" as quantidades lançadas na estimativa da compra compartilhada;
6. Criar uma licitação vinculada a solicitação de compras criada no item 5 e incluir no mínimo 2 fornecedores e lançar as propostas e julgar a licitação;
7. Gerar a autorização de empenho da licitação e gerar o empenho que deverá ser no valor de R\$ 2.000,00;
8. Alterar a configuração de um dos ordenadores de despesa e reemitir o empenho gerado no item anterior;
9. Criar um almoxarifado/depósito vinculado ao departamento novo criado no item 1;
10. Gerar uma ordem de compra para o empenho gerado no item 7 e vinculado ao almoxarifado/depósito criado no item 9;
11. Dar entrada da ordem da compra criada no item 10;
12. Dar entrada no patrimonio dos 2 bens pendentes na entrada da ordem de compra do item 10;
13. Executar a liquidação com ordem de compra, garantindo que a integração almoxarifado/patrimônio esteja ativada e as transações configuradas, para que o

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

sistema execute o lançamento em liquidação corretamente, e lançar uma retenção de INSS no valor de R\$ 100,00;

14. Gerar o slip de pagamento da retenção do INSS gerado no item 13 e pagar o slip;
15. Pagar o empenho liquidado no valor de R\$ 1.900,00;
16. Estornar a retenção lançada no item 13 e relançar no valor de R\$ 80,00;
17. Lançar uma nota de liquidação/desconto no valor de R\$ 20,00 que sobrou;
18. Demonstrar na consulta empenho:
 - que a conta débito do primeiro lançamento de empenho processou pela nova conta criada no item 2;
 - lançamento de empenho de R\$ 2.000,00
 - lançamento de liquidação de R\$ 2.000,00
 - lançamento de retenção de R\$ 100,00
 - lançamento de pagamento de retenção de R\$ 100,00
 - lançamento de pagamento do empenho de R\$ 1.900,00
 - lançamento de estorno de retenção de R\$ 100,00
 - lançamento de retenção de R\$ 80,00
 - lançamento de estorno de liquidação de R\$ 20,00
 - lançamento de estorno de empenho de R\$ 20,00
19. Gerar o balancete de informação complementar da mesma data dos lançamentos executados na POC e verificar os lançamentos realizados, demonstrando que a movimentação débito/crédito. Todos os lançamentos devem aparecer;
20. Criar uma nova taxa e gerar uma GRM;
21. Incluir um contrato vinculado ao empenho gerado no item 7 para o período de 01/03 do ano atual a 31/03 do ano atual;
22. Incluir um aditamento de renovação de prazo no contrato incluído no item 14 para o período de 01/04 do ano atual a 30/06 do ano atual;
23. Alterar a vigência do acordo aditado no item 22 para o período de 01/04 do ano atual a 31/12 do ano atual;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

24. Acessar a consulta do contrato e demonstrar as alterações efetuadas no contrato;

FOLHA:

25. Na folha de pagamento, cadastrar 2 novos servidores:

- um estatutário com salário de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e data de admissão no mês da folha atual;
- um celetista com salário mínimo e data de admissão no dia 25 do mês anterior;

26. Cadastrar 2 filhos, sendo 1 maior de 24 anos e 1 menor de 14 anos vinculado ao segundo servidor do item 25;

27. Cadastrar uma pensão alimentícia para cada um dos servidores:

- para o estatutário 1,5 salário mínimo;
- para o celetista deve ser 10% do líquido;

28. Cadastrar uma rubrica de provento nova e configurar para que o valor seja de 1/2 salário mínimo e lançar para os 2 servidores criados;

29. Cadastrar uma rubrica de provento que se o salário do servidor for menor que R\$ 3.000,00 o valor dela vai ser 500,00 e se for maior que R\$ 3.000,00 o valor vai ser R\$ 100,00 e lançar para os 2 servidores criados;

30. Executar o calculo da folha deste servidor;

31. Demonstrar que calculou corretamente:

- para o estatutário: pagar o salário base e a rubrica nova criada no item 28 e R\$ 100,00 da rubrica criada no item 5 e descontar a pensão, imposto de renda e previdência;
- para o celetista: pagar o salário base e a rubrica nova criada no item 28 e R\$ 500,00 da rubrica criada no item 5, descontar a pensão, previdência e gerar base do FGTS;

32. Pagar a diferença de salário do servidor celetista admitido no mês anterior em uma folha complementar e demonstrar o resultado do cálculo das 2 folhas, provando que calculou a diferença e recalculou o imposto de renda e previdência;

1 - ANÁLISE DOS REQUISITOS

- 1.1. Os trabalhos serão conduzidos por técnicos designados especificamente para este propósito pela CONTRATANTE e que poderão solicitar apoio técnico e operacional de outros servidores.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- 1.2. A Prova de Conceito será executada pela LICITANTE, por intermédio de 1 (um) ou mais representantes do seu grupo técnico capacitados para acompanhar e dirimir dúvidas conforme subitens relacionados a seguir:
 - 1.2.1. Operação da solução, direta ou indiretamente relacionada ao processo de negócio pautado na avaliação;
 - 1.2.2. Questionamentos técnicos direta ou indiretamente relacionados à solução;
 - 1.2.3. Questionamentos relacionados direta ou indiretamente às regras de negócio aplicadas à solução.
- 1.3. Após o início de uma sessão da Prova de Conceito, o representante legal que adentrar ao recinto não poderá se manifestar, com relação aos atos já praticados.
- 1.4. Todos os requisitos informados como atendidos, e que sejam aplicáveis ao processo de negócio sob o qual esta avaliação é pautada, deverão estar disponíveis no momento da realização da Prova de Conceito, para fins de avaliação.
- 1.5. Na Prova de Conceito serão analisados os requisitos informados como atendidos pela LICITANTE no Anexo XXIX - Requisitos da Prova de Conceito, entregue como documento da Proposta Técnica.

DO RESULTADO DA PROVA DE CONCEITO E PROVIDÊNCIAS DECORRENTES

- 1.6. O resultado da Prova de Conceito será encaminhado pela Comissão Técnica à Comissão Especial de Licitações, que divulgará em data agendada junto aos participantes.
- 1.7. A LICITANTE poderá recorrer da pontuação atribuída na Prova de Conceito em fase própria do certame, conforme divulgação do Pregoeiro
- 1.8. Em caso de reprovação de licitante na prova de conceito, será convocada a Licitante subsequente para a etapa.
- 1.9. O não atendimento das regras dispostas neste anexo implicará a desclassificação da LICITANTE.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXX			
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato n°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:			
Contratado:			
Preposto do Contratado:			

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contratante.

_____, ____ de ____ de 20__.

Ciência

CONTRATADO	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr>

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXXI

TERMO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Objeto:	
Contratante:	Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ
Contratada:	
CNPJ Contratada:	
Representante da empresa:	
CPF do representante:	
E-mail do representante:	

Por este instrumento, DECLARO, sob as penas da Lei Nº 6.938/1981, na qualidade de Licitante Arrematante do processo licitatório sob a modalidade de Pregão Eletrônico Nº XXX/XXXX/XXXX/20XX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral deste TR.

_____, _____ de _____ de 202__.

Ciente

Representante da CONTRATADA

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO XXXII

REQUISITOS DO SISTEMA

1 INTRODUÇÃO

Este ADENDO tem como objetivo detalhar os requisitos não funcionais do sistema

2 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA A SER UTILIZADA

- 2.1 Plataforma Operacional GNU/LINUX para os Servidores de Banco de Dados;
- 2.2 Plataforma Operacional nas Estações: WINDOWS 8.1 ou superior ou GNU Linux, operando em ambiente gráfico e WEB;
- 2.3 Sistema Gerenciador de Banco de Dados Livre: PostgreSQL - versão 9.2 ou superior;
- 2.4 Plataforma Operacional GNU/Linux no Servidor de Aplicação.

3 CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA, CONSISTÊNCIA, REDUNDÂNCIA E INTEGRIDADE

- 3.1 Controle efetivo do uso do Software, com segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por usuário, grupo de usuários e função, rastrear os programas executados por cada usuário;
- 3.2 Integração de dados do Software garantindo que a informação seja alimentada uma única vez, compartilhando os arquivos e tabelas entre suas partes: sistemas, módulos ou funções;
- 3.3 Possuir teste de consistência dos dados de entrada, evitando que erros sejam cometidos pelo usuário, sempre que possível, tais como "saldo de dotação insuficiente", "pagamento, liquidação ou anulação acima do valor empenhado", "pagamento de retenções acima do valor retido", etc.;
- 3.4 Possuir alertas sobre risco ao executar funções, solicitando a confirmação do usuário e do gestor quando lhe for cabível;
- 3.5 Impedir alterações de informações que não podem ser alteradas de acordo com o nível de acesso;
- 3.6 Impedir que lançamentos sejam efetuados em períodos encerrados;
- 3.7 Não impor interrupção no trabalho normal dos usuários, tais como "aguardar o fechamento do mês para fazer empenhos", "aguardar o fechamento da folha para lançar ocorrências" e outras formas condicionantes ao fluxo normal de trabalho;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- 3.8** Possuir atualização on-line dos dados de entrada, permitindo acesso às informações atualizadas imediatamente após o término da transação; os relatórios devem refletir essas atualizações também on-line;
- 3.9** Manter histórico de alterações e logs de transação nas tabelas de maior relevância do Software;
- 3.10** Possuir rotinas seguras de backup automático no servidor diariamente;
- 3.11** Toda documentação entregue pela CONTRATADA deve estar em mídia digital, gravada em CD ou DVD, no formato da ferramenta na qual foi originalmente produzida, permitindo edição pela CONTRATANTE, e em PDF, sem nenhuma restrição de aproveitamento do conteúdo;
- 3.12** Toda documentação deve estar aderente ao padrão estabelecido pela própria CONTRATADA, em relação aos elementos layout, formato, tipografia gráfica, descrição de conteúdo (sumário), índices, numeração de páginas, colocação de figuras e tabelas, classificações de segurança, entre outros, de modo que os usuários tenham a consulta facilitada após assimilação do primeiro documento com que entrem em contato;
- 3.14** Toda documentação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE;
- 3.15** A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas documentadas pelo Project Management Institute (PMI®) para seu gerenciamento de projetos. Tais práticas serão acompanhadas pela EPDVR;
- 3.16** Possibilitar o cadastro e gerenciamento de várias entidades com o controle de acesso por usuário, devendo para tanto permitir o acesso à determinada entidade, órgãos ou unidades;
- 3.17** Deverá ser fornecido acesso ao banco de dados e respectiva documentação (dicionário de dados e modelo Entidade-Relacionamento), sem custo adicional;
- 3.18** A aplicação deverá suportar backup em arquivo.
- 4** Lista com as Adequações já levantadas pela CONTRATANTE nas diversas áreas do sistema, cobertos pela contratação, cuja priorização e cronograma serão definidos com cada órgão no início dos serviços.
- 4.1** Já existe a demanda de integração com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI

5 FUNCIONALIDADES

5.1 CONFIGURAÇÕES GERAIS

- O acesso via navegador de uso livre, para a configuração de telas do sistema e manutenção do cadastro de usuários, onde se pode habilitar ou desabilitar

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

permissões de acesso de acordo com as atribuições de cada um dos usuários indicados por parte da Prefeitura.

- O cadastro de usuários para Intranet e extranet; Permitir criar perfis (grupos) de usuários para liberação de permissões; Permitir cadastrar itens de menu.
- O controle de permissão por usuário, instituição ou perfil e por exercício.
- O controle de logs da base de dados do sistema e o controle de acesso as fontes dos programas.
- A consulta aos usuários on-line no sistema.
- A emissão de relatório de usuários com as rotinas que possuem.
- A consulta a documentação do sistema, dicionário de dados do sistema.

5.2 ÁREA FINANCEIRA

- Atividades tidas como emergenciais:
 - Encerramento e Abertura de Exercício
 - Rotinas de escrituração contábil para o encerramento do exercício de 2024 e abertura do exercício de 2025 no sistema e-Cidade.
 - Parametrização e inscrição de Restos a Pagar, garantindo a correta escrituração de acordo com os prazos legais.
 - Anexos e Demonstrativos Contábeis
 - Parametrização do Anexo 17 – Demonstrativo da Dívida Flutuante (Lei nº 4.320/64), contemplando restos a pagar processados e não processados por exercício de inscrição, além das contas extra-orçamentárias.
 - Parametrização do Anexo 16 – Demonstrativo da Dívida Fundada, ajustando eventos contábeis para contemplar o saldo a crédito total da dívida consolidada (parcelamentos, precatórios e demais obrigações), em conformidade com a Lei de Responsabilidade Fiscal.
 - Configuração e parametrização dos Anexos DCASP/Notas Explicativas, de acordo com as Instruções de Procedimentos Contábeis (IPC's), incluindo checklist para conciliações contábeis do Balanço.
 - Consolidação dos Anexos DCASP/Notas Explicativas conforme as Deliberações TCE-RJ nº 277/17, 285/18 (Prestação de Contas Anual de Gestão e Exame das Contas de Governo dos Municípios).
 - Conciliação e Ajustes Contábeis
 - Rotinas para baixa de saldos extra-orçamentários sem origem de retenção, visando o saneamento de pendências na conciliação bancária;
 - Lançamentos contábeis manuais, incluindo possíveis incorporações/desincorporações de ativo financeiro, para ajustes de

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

saldos de Caixa e Equivalentes de Caixa, mediante conciliações no sistema e-Cidade.

- Matriz de Saldos Contábeis (MSC) e Siconfi
 - Parametrização dos módulos DE-PARA da Matriz de Saldos Contábeis 2024/2025, garantindo a correta geração e transmissão dos arquivos ao sistema Siconfi.
 - Correção e reenvio de informes contábeis e financeiros ao SIGFIS/TCE-RJ, conforme ajustes realizados no sistema.
- Base Estrutural para Exercício 2026
 - Apoio da CONTRATADA na criação de base de dados específica para 2026, incluindo cadastramento de estruturais de: Ementário de Receitas, Rol de Despesas, Fontes de Recursos e PCASPE estendido.
 - A nova base deverá contemplar apenas códigos válidos a partir de 2025, com abertura e correção dos saldos nas contas do exercício de 2026, sem prejuízo ao encerramento do exercício de 2025.
- Instância Oficial do Sistema
 - O Treinamento, Suporte Técnico e Intervenções de Desenvolvimento dos Exercícios 2024/2025 deverão ser realizados exclusivamente na instância oficial do sistema e-Cidade disponibilizada pela CONTRATADA:
 - <https://ecidade.epdvr.com.br/voltaredonda/extension/desktop>
 - Esta será a única instância válida para execuções em produção pelas unidades gestoras, garantindo a padronização, integridade e segurança das informações.
- Controle de dívida fundada.
 - Estar totalmente adaptada às 10 normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público - NBCASP, (1 - conceituação, objeto e campo de aplicação; 2 – patrimônio e sistemas contábeis; 3 – planejamento e seus instrumentos sob o enfoque contábil; 4 – transações no setor público; 5 – registro contábil; 6 – demonstrações contábeis; 7 – consolidação das demonstrações contábeis; 8 – controle interno; 9 – depreciação, amortização e exaustão; 10 – avaliação e mensuração de ativos e passivos em entidades do setor público).
 - Permitir que seja efetuada a escrituração contábil nos Subsistemas de Informações Patrimoniais, Orçamentárias e de Controle sob a forma de partidas dobradas, em conformidade com o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP) com registro em Livro Diário, bem como realizar todos os registros contábeis de natureza orçamentária em conformidade com os Art. 83 a 106 da Lei 4.320/64.
 - Permitir a existência de mais de uma instituição na mesma base de dados (padrão SIAFIC), com contabilização distinta, que possibilite a emissão de

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

relatórios anuais e da LRF de forma consolidada (resumo da execução orçamentária, relatório de gestão fiscal, anexo das metas fiscais e anexo dos riscos fiscais).

- Permitir a geração de relatórios gerenciais de receita, despesa, restos a pagar, depósitos de diversas origens, bancos e outros de acordo com o interesse do tribunal de contas, bem como boletim financeiro diário.
- Elaborar os demonstrativos do balancete mensal e do balanço anual, na forma da lei 4.320/64, Lei complementar 101/00 – LRF e resoluções dos Tribunais de Contas dos Estados.
- Permitir que seja efetuada a geração dos razão analíticos de todas as contas integrantes do sistema financeiro, patrimonial e de compensação.
- Permitir efetuar o lançamento da receita e despesa automaticamente nos sistemas financeiro, orçamentário, patrimonial e de compensação, conforme necessário.
- Possibilitar o controle dos restos a pagar em contas separadas por exercício, para fins de cancelamento, quando necessárias.
- Permitir executar o encerramento do exercício, com todos os lançamentos automáticos e com a apuração do resultado.
- Permitir a arrecadação da receita por código estrutural ou reduzido.
- Permitir gerar relatórios de execução da despesa, por credores, por classificação, por período e outros que se faça necessário.
- Permitir gerar relatórios de saldos disponíveis de dotações, de saldos de empenhos globais e outros.
- Permitir emissão dos relatórios de renúncia da receita (descontos concedidos, descontos concedidos por regra, débitos cancelados, prescrição de débitos).
- Permitir a emissão de relatórios gerenciais tais como demonstrativo de despesa e receita, saldo contábil, saldo de verbas da despesa, despesa por órgão/unidade/elemento/sub elemento, demonstrativos da execução da despesa, índice da educação, índice da saúde, acompanhamento orçamentário.
- O Software deverá atender a todos os itens da Portaria 828 da STN, contemplando todo o controle do enfoque patrimonial.
- Permitir associar às contas de custos movimentações contábeis de despesa com serviços, consumo de materiais, despesas com pessoal e encargos, provisões e depreciação.
- Controlar o PPA, orçamento municipal e suplementações orçamentárias. Emissão de todos os relatórios legais.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir a elaboração do Plano Plurianual (PPA) de forma descentralizada, permitindo que cada entidade da administração direta e indireta insira no sistema, a parte do PPA que lhe caiba.
- Disponibilizar módulo de consolidação das propostas parciais do PPA de todas as entidades da administração direta e indireta.
- Emitir demonstrativos contendo as informações cadastradas no PPA elaborado, explicitando as diretrizes, os programas e as ações governamentais.
- Controle de forma automática do percentual autorizado na LOA para alterações orçamentária.
- Possuir um conjunto de tabelas de parametrização para criação dos anexos da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).
- Permitir a elaboração da LDO de forma descentralizada, permitindo que cada entidade da administração direta e indireta insira no SOFTWARE a parte da LDO que lhe caiba.
- Disponibilizar módulo para consolidação das propostas parciais da LDO de todas as entidades da administração.
- Permitir a definição das prioridades da Administração para o exercício financeiro a que se refere a LDO com base nas ações previstas no PPA, conforme determina o § 2º, do art. 165, da CF/88, possibilitando a emissão do Demonstrativo das Metas e Prioridades.
- Permitir a elaboração da proposta da LOA de forma descentralizada, possibilitando que cada entidade da administração direta e indireta, bem como cada unidade orçamentária das entidades, insira no SOFTWARE, a parte da LOA que lhe caiba.
- Disponibilizar módulo para consolidação das propostas parciais da LOA de todas as entidades da administração direta e indireta e dos fundos especiais, conforme determinam o art. 165, § 5º, da CF/88 e o art. 50, III, da LRF.
- Disponibilizar as naturezas de receitas orçamentárias e permitir a atualização, quando necessário, identificando no cadastro as categorias econômicas e os demais detalhamentos previstos na legislação.
- Possibilitar a definição e cadastramento do detalhamento da natureza da receita orçamentária, quando necessário, conforme faculta a legislação.
- Possibilitar a definição e cadastramento das destinações de recursos (fontes de recursos) previstos na legislação em vigor.
- Permitir a definição e cadastramento do orçamento, com a classificação institucional, funcional e programática, possibilitando o detalhamento da natureza da despesa até a modalidade de aplicação, conforme parametrização,

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

e com os seus respectivos valores orçados, de acordo com o que prescreve a legislação.

- Possibilitar a organização do orçamento da receita em códigos reduzidos com os seus respectivos valores previstos.
- Possibilitar a organização do orçamento da despesa em códigos reduzidos com os seus respectivos valores fixados.
- Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta orçamentária para a despesa total com pessoal.
- Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta de orçamento para as despesas com a manutenção e desenvolvimento do ensino.
- Possibilitar a apuração automática do percentual previsto na proposta orçamentária para as despesas com as ações e serviços de saúde.
- Possibilitar a apuração automática da Receita Corrente Líquida prevista na proposta orçamentária.
- Permitir a emissão do sumário da receita por fontes e da despesa por funções de governo, conforme determina o inciso I, do § 1o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.
- Permitir a emissão do Anexo 1 – Demonstrativo da receita e despesa segundo as categorias econômicas, conforme determina o inciso II, do § 1o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.
- Permitir a emissão do Anexo 2 – Demonstrativo da receita segundo as categorias econômicas e da despesa por órgãos e unidades orçamentárias e por categoria econômica, conforme determinam os incisos III e IV do §1o do art. 2o, combinado com o art. 8o, ambos da Lei no 4.320/1964.
- Permitir a emissão do Anexo 8 – Demonstrativo da Despesa por Funções, Sub funções e Programas, conforme o vínculo com os recursos, de acordo com o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.
- Permitir a emissão do Anexo 9 – Demonstrativo da Despesa por Órgãos e Funções, conforme determina o inciso II, do § 2o, do art. 2o da Lei no 4.320/1964.
- Possibilitar a integração da LOA com a Contabilidade Pública e Tesouraria que deverá incorporar e executar o orçamento, após aprovação do Poder Legislativo.
- Possibilitar o desdobramento de cada natureza de receita prevista na LOA em metas bimestrais de arrecadação, conforme determina o art. 13 da LRF.
- Possibilitar, nos termos em que dispuser a lei de diretrizes orçamentárias, o estabelecimento da programação financeira e do cronograma de execução mensal de desembolso, conforme determina o caput do art. 8o da LRF.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir o bloqueio de saldo orçamentário quando se fizer necessário, não incluindo nesta necessidade casos de compras e licitações onde o sistema de estar totalmente integrado e efetuar estas reservas automaticamente.
- Permitir o cadastro de remanejamento e transposição de créditos orçamentários, exigindo a informação da legislação de autorização e resguardando o histórico das alterações de valores ocorridas, de acordo com o art. 167, inciso VI da CF/88.
- Permitir o cadastro de créditos adicionais nas modalidades de crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário, com suas respectivas fontes de recursos (anulação, superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito), identificando o número da lei autorizativa e sua espécie (lei orçamentária ou lei específica), exigindo a informação da legislação de autorização e resguardando o histórico das alterações de valores, conforme determina a CF/88 e a Lei no 4.320/1964.
- Possibilitar a geração de decreto de créditos adicionais (crédito suplementar, crédito especial e crédito extraordinário), em formato PDF, especificando a respectiva fonte de recursos (anulação, superávit financeiro, excesso de arrecadação ou operação de crédito).
- Permita a emissão, liquidação, anulações e demais operações que envolvem execução orçamentária. Que o pagamento dos empenhos possa ser feito via caixa, tendo um controle de tesouraria e terminais de caixa. Estes pagamentos deverão ser atualizados automaticamente após a autenticação do empenho.
- Permitir o empenhamento nas modalidades ordinário, global e por estimativa, conforme previsto na Lei no 4.320/1964.
- Possibilitar o controle de saldos de dotações orçamentárias, impedindo o empenhamento, caso estes saldos sejam inferiores aos valores que se deseja empenhar.
- Possibilitar a consulta, em tempo real, dos saldos orçamentários disponíveis na data informada pelo usuário.
- Possibilitar o cadastro de empenhos de despesa com controle de numeração sequencial e cronológico.
- Permitir a realização e o controle das anulações e complementações das notas de empenhos da despesa.
- Possibilitar a realização de consulta "extrato de empenho", visualizando, para o empenho selecionado, os seus dados e sua movimentação (se houver): anulações, liquidações e pagamentos efetuados.
- Possibilitar a consulta de empenhos cadastrados por: credor, código do empenho, dotação orçamentária, data da emissão do empenho, código do material, ordem de compra.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir a emissão de relatório de empenhos, podendo selecionar o código do credor, permitido ainda informar o período inicial e final, mostrando ou não, históricos e itens, com resumo (se for solicitado), além da totalização ou não dos valores empenhados, liquidados e pagos.
- Permitir a integração com o almoxarifado, para registro das fases da liquidação da despesa (orçamentária e de restos a pagar), desde o momento do recebimento das notas de materiais, bens e serviços até a confirmação do direito adquirido pelo credor/fornecedor, com os respectivos lançamentos contábeis.
- Efetuar automaticamente as retenções de IRRF, INSS e ISSQN sobre a liquidação e/ou pagamento.
- Possibilitar a realização e o controle de inscrições de empenhos em restos a pagar, de forma automática ou manual, conforme determinam o art. 36 e o parágrafo único do art. 103 da Lei no 4.320/1964.
- Permitir a caracterização dos restos a pagar em processados e não processados, conforme determina o parágrafo único do art. 92 da Lei no 4.320/1964.
- Possibilitar a contabilização da depreciação automática de acordo com as depreciações lançadas nos bens do módulo Patrimônio.
- Permitir protocolar procedimentos financeiros e tramitar entre departamentos internos.
- Possibilitar a realização da conciliação bancária via rotina específica bem como emitir os relatórios da conciliação.
- Possibilitar a geração do rateio para consórcios públicos de acordo com o percentual de participação de cada ente bem como emitir o relatório do rateio.
- Permitir a consolidação de dados da execução dos consórcios.
- Atender às portarias e legislação que compõe o tratamento de dados, a consulta e o envio da Matriz dos Saldos Contábeis tanto mensal quanto de encerramento.
- Inclusão de Programas, Legislação de Caráter Financeiro, Folha de Pagamento, Edital e Execução de Obras e Serviços de Engenharia.
- Atender ao Sistema de Informações sobre Orçamentos Públicos em Saúde / Educação (SIOPS) (SIOPE) possibilitando a geração dos arquivos para importação das despesas e receitas.
- Realizar a transmissão via API da EFD-Reinf séries R-2000 e R-4000. Atender ao Tribunal de Contas do Rio de Janeiro possibilitando a geração dos arquivos para envio do SIGFIS nos módulos: Acompanhamento Mensal, Balancete, Demonstrações Contábeis Aplicada ao Setor Público, Instrumento de Planejamento.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

5.3 ÁREA PATRIMONIAL

- Permitir o controle e administração de materiais de consumo, patrimonial e serviços, controlando diversos almoxarifados integrados com o departamento de compras.
- Permitir a criação de vários almoxarifados, sendo que o acesso a cada um deles deverá depender da permissão dos usuários.
- Possibilitar o controle de toda movimentação de entrada, saída, devolução, prazo de validade e transferência de materiais no estoque.
- Possibilitar gerenciar a necessidade de reposição de materiais através do ponto de pedido. Permitir a saída de materiais do almoxarifado somente com requisição emitida pelo sistema. Deverá ter um controle de doação e devolução de mercadorias.
- Permitir controlar os limites mínimos e de reposição de saldo físico em estoque.
- Permitir a emissão de relatório de inventário físico contábil.
- Emitir relatório de itens.
- Emitir relatório de saída de materiais por departamento, com integração com o controle de custos.
- O sistema deve possibilitar o controle das compras de todos os tipos de materiais e serviços adquiridos pelo município, acompanhando todo o processo, desde a compra propriamente dita até a chegada do material ou serviço ao seu destino.
- Permitir a emissão de Ordem de compra para integração com almoxarifado.
- Permitir a controle, manutenção do cadastro de Fornecedores.
- Permitir o controle das solicitações de compras encaminhadas pelos departamentos solicitantes.
- Permitir o preenchimento das solicitações de compras.
- Possibilitar efetuar o agrupamento de solicitações de vários departamentos e criar apenas um processo de compra.
- Possibilitar a integração total com contabilidade e orçamento, no que se refere ao bloqueio no orçamento do valor reservado.
- Permitir a emissão automática do orçamento da solicitação aos fornecedores.
- Possibilitar a emissão do orçamento do processo de compras para fornecedores.
- Permitir a importação e exportação de orçamentos em planilha no formato .txt.
- Permitir o registro e julgamento dos orçamentos.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Emissão do mapa das propostas julgadas.
- Emissão de autorização de empenho ou pré-empenho.
- Permitir o acompanhamento de todo processo licitatório, bem como apoio no julgamento das propostas. Ser diretamente integrado ao módulo de materiais (compras) possibilitando uma integração total. Que uma licitação depois de incluída no sistema, possa ter todos os relatórios posteriores e licitação de forma automática, sem a redigitação dos dados, como por exemplo: emissão de autorização de compra e empenho, emissão dos empenhos e emissão das ordens de compra.
- Permitir efetuar o agendamento das licitações.
- Permitir a manutenção dos itens da licitação, do material previamente codificado, permitindo emissão de autorizações de empenho, e ordens de compra de forma automática, a adjudicação de fornecedores.
- Rotina de julgamento, encerramento e anulação de licitações. Relatório mapa para julgamento por menor preço unitário ou global. Relatório de adjudicação.
- Relatório de conferência e boletim de publicação. Controle de verba, com reserva automática e liberação.
- O sistema deverá estar de acordo com a lei 8666/93 e suas posteriores alterações Permitir a emissão da autorização de empenho.
- Permitir a emissão de ordem de compra após liberação do empenho.
- Permitir a integração total com o módulo de compras, almoxarifado, patrimônio, orçamento e contabilidade.
- Permitir consultar On-line a situação (se existem dívidas), junto ao município, dos fornecedores.
- Permitir registrar fornecedores bloqueados para compras públicas e desbloquear conforme for necessário.
- Permitir notificar os fornecedores através de e-mail sobre tramitação de processos.
- Permitir Controle de Registro de preços.
- Permitir o lançamento e geração dos dados para o envio de Editais através do Portal SIGFIS.
- Permitir cadastro de Obras, medições e demais exigências além da geração do arquivo.
- Administração dos bens do município, efetuando todo controle por centros de custo. Operar em conjunto com o módulo de materiais, onde são feitas as compras. Que o módulo de materiais possa automaticamente avisar ao usuário do módulo de patrimônio a chegada (entrega pelo fornecedor) de bens na

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Prefeitura- Administração Direta e Indireta. O processamento, ou seja, a inclusão destes bens no patrimônio do município seja de forma automática, evitando que o usuário do setor de patrimônio digite novamente os dados dos bens, informando apenas sua classificação patrimonial.

- Cadastro de centro de custos conforme orçamento do município. Permitir transferência de bens, mantendo o histórico.
- Possibilitar o controle e a manutenção de todos os bens móveis e imóveis que compõem o patrimônio da prefeitura, permitindo de maneira rápida, o cadastramento, a classificação, a movimentação, baixa, localização e o inventário.
- Possibilitar o cadastramento de maneira que possa permitir o agrupamento conforme a natureza do bem.
- Permitir inserção de fotos vinculadas aos bens cadastrados.
- Permitir efetuar a depreciação e reavaliação dos bens individualmente ou global por natureza ou item.
- Possibilitar a emissão de relatório por número, itens, localização, secretaria / departamento, classe, unidade responsável, por tipo e por grupo.
- Possibilitar emissão de termo de responsabilidade por departamento.
- Possibilitar emitir relação de inclusões, baixas, reavaliações, transferência por item ou por localização.
- Permitir a geração e leitura de etiquetas com código de barra.
- Possibilitar atualização financeira automática do patrimônio.
- Que o sistema tenha a administração de toda frota de veículos da Prefeitura Administração Direta e Indireta e controle de custos. Funcionar integrado com os almoxarifados, que ao dar saída de peças para veículos ou combustíveis, registrar o código ou placa do veículo, permitindo que a qualquer momento se consulte as peças e demais gastos que cada veículo utilizou.
- Possibilitar gerenciar os gastos dos veículos da prefeitura e autarquias.
- Permitir controlar o consumo de combustível e média por veículo.
- Permitir gerenciar os custos por unidade de veículo e por centro de custos.
- Permitir controlar serviços, peças e acessórios efetuados nos veículos, assim como a garantia das mesmas.
- Permitir controlar manutenção preventiva, trocas ou complemento de óleo.
- Permitir controlar as licitações de combustíveis, informando a quantidade licitada gasta e o saldo restante.
- Permitir controlar o licenciamento e seguro dos veículos.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir controlar a validade da carteira de habilitação dos motoristas cadastrados.
- Permitir controlar as reservas de veículos por centro de custo e por funcionário.
- Possibilitar a emissão de relatório de gastos de veículo por período.
- Controle e administração dos contratos desde o processo inicial bem como as validades. Permitir gerenciar contratos por ano com controle de numeração.
- Permitir cadastrar contratos decorrentes de licitações que já venham com os itens e valor julgados por fornecedor.
- Permitir inclusão de contratos manuais para casos específicos. Permitir controlar Aditamentos e Apostilamentos em contratos. Permitir controle de saldos em contratos vigentes.
- Permitir rescindir contratos.
- Permitir gerar autorizações de empenhos a partir de contratos lançados.
- Controle de Acordos a Vencer
- Relatório de Execução de contratos.

5.4 ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

- Permitir a geração de folha de pagamento municipal. Possibilitar o controle de fichas financeiras.
- Manutenção da tabela de códigos com formulas e cálculos totalmente definíveis pelo usuário. Permitir a manutenção de tabelas de IRRF, Previdência e composição das bases de cálculos. Cadastro de lotações vinculadas ao orçamento.
- Permitir o cadastro de eventos, onde o sistema avisa os eventos a acontecer, permitindo o cadastro de padrões conforme lei municipal.
- Permitir o controle, concessão e desconto de vale-transporte.
- Permitir o cadastro de funcionários vinculados ao cadastro geral do município.
- Permitir o reajuste automático de salários.
- Permitir a consulta da ficha financeira do funcionário de qualquer mês do ano.
- Permitir o cadastro de dependentes, descontos.
- Permitir manutenção do ponto do funcionário para salário, adiantamento, rescisão, férias e 13º salário.
- Permitir a geração da folha de salário, adiantamento, rescisão e 13º salário de apenas um funcionário, ou intervalo de funcionários, ou uma lotação, ou intervalo de lotações ou geral.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Possibilitar o controle de férias. Possibilitar o controle de 13º Salário.
- Permitir a emissão de relatórios de funcionários por órgão, por lotação ou geral.
- Permitir emissão de relatório de admitidos/demitidos por órgão, lotação ou geral, em ordem numérica ou alfabética.
- Relatório definível, onde o usuário seleciona os campos do cadastro de funcionários.
- Permitir emissão de etiquetas para cartão ponto
- Permitir emissão de relatório da folha sintético ou analítico, geral, de intervalo de órgãos, de intervalo de lotações, ou de uma matrícula, em ordem numérica ou alfabética.
- Permitir a emissão de relatório da ficha financeira de qualquer ano, geral, por lotação ou matrícula;
- Possibilitar a inclusão de variáveis fixas e mensais.
- Permitir gerar em meio magnético todos os servidores admitidos e demitidos no mês (CAGED).
- Possibilitar a geração de informações referentes a folha de pagamento em arquivo para crédito em banco do interesse da prefeitura.
- Permitir a emissão de relatórios tais como IRRF, FGTS, Previdência.
- Permitir a geração automática da RAIS e DIRF e comprovantes de rendimento.
- Permitir a emissão de Contracheques em impressão laser ou matricial.
- Possibilitar a emissão de relatórios resumidos de totais por rubrica, totais por desconto. Permitir emitir relatório de total da folha analítica.
- Permitir emitir relatório de total da folha sintética, por lotação, por vínculo, cor cargo e local de trabalho.
- Permite realizar seleções de diversos tipos nos relatório e rotinas da folha de pagamento.
- Possibilitar a emissão de relatórios para pagamentos em dinheiro, em cheque, depósito em conta e ordem de pagamento.
- Permitir a emissão do resumo da folha de pagamento e demais relatórios para empenho junto ao setor de contabilidade.
- Permitir empenhamento automático junto ao setor de contabilidade apontando as dotações com saldo e as sem saldo para suplementação.
- Permitir a emissão de folha de pagamento do PIS/PASEP contemplando compatibilidade de sistemas junto ao sistema do banco pagador.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir a emissão das consignações da folha de pagamento listando individualmente os beneficiados.
- Permitir a integração com sistemas de controles de consignações.
- Permitir a integração com sistemas de controle de vales refeição e alimentação.
- Permitir importar lançamentos de rubricas através de planilhas.
- Permitir a importação do ponto eletrônico.
- Permitir a atualização automática de salários e demais eventos conforme plano de carreira do funcionalismo e legislação vigente;
- Permitir a emissão de relatórios referentes ao cadastro geral de funcionários ordenados da forma que administração municipal determinar incluindo todos os dados.
- Controle da ficha funcional dos servidores, com a finalidade de agilizar a consulta, emitir a portaria dos atos e emissão de grade e certidão de tempo de serviço.
- Permitir o cadastro de assentamentos. Permitir o cadastro de afastamentos.
- Permitir emissão de Portarias (férias, nomeação, gratificação, função gratificada e avanços).
- Permitir atos da Admissão - Todas as informações referentes a admissão do servidor, tais como o concurso prestado, colocação neste concurso, data de publicação do concurso, cargo, etc.
- Permitir inserir dados curriculares - cadastro de todos os cursos, eventos que o servidor participou.
- Cadastro de Protelações e Averbações - cadastro dos atos que protelam ou averbam para o cálculo de avanços, gratificações, férias, etc.
- Gerar Grade de efetividade - emissão da grade do tempo de serviço do servidor, incluindo os tempos averbados de empresas privadas ou outros serviços públicos.
- Permitir a emissão de certidão de Tempo de Serviço - emissão da certidão comprobatória do tempo de serviço do servidor, baseado nos atos que o servidor teve durante a sua vida funcional, devendo estar dentro do padrão aceito pelo Tribunal de Contas do Estado.
- Permitir o cadastro do estágio probatório (Questões, períodos, quesitos e comissão).
- Permitir consulta a estágios e avaliações.
- Emissão de relatórios de estágios e boletins.
- Permitir Agenda, lançamento de avaliações e resultado final;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Possibilidade informar dados dos processos judiciais e administrativos;
- Possibilidade de pesquisar os processos já incluídos na rotina;
- Possibilidade de validação dos campos obrigatórios no cadastro dos processos;
- Possibilidade de validação do conteúdo informado no número do processo para que tenha o tamanho válido conforme seu tipo;
- Envio do eSocial
- Consulta do retorno de eventos enviados ao e-Social;
- Segurança – Garantir que o cadastro de pessoal seja realizado em uma única tabela, e que sua alteração só possa ser realizada por pessoas autorizadas. (garantia de cadastro com informações únicas);
- Também é necessário garantir que todos os campos sejam preenchidos, pois o cadastro incompleto pode gerar erros no calculo e informações incorretas para o esocial. (garantia de cadastro com informações mínimas em diversas telas);
- Criar um relatório de consulta amigável para obter as alterações realizadas nos dados dos funcionários (ponto de salário, assentamento e outras informações relativas aos funcionários) por período; Auditoria personalizada (account do sistema aprimorado);
- Criar o módulo Junta Médica;
- Associar o módulo Junta Médica com a Folha de Pagamento;
- Automatizar o processo de deliberação da Portaria TCE-RJ nº 293, Hoje são 3 programas que devem ser rodados para conclusão do trabalho. Criar uma tela que chame os três;
- Automatizar o processo de Auxílio Alimentação, semelhante ao Deliberação;
- Integração do Recuso Humano com o Financeiro (Empenhamento e liquidação Automáticos e geração das consignações), dentro da instituição Prefeitura, onde hoje está sendo processada a folha de pagamento da Instituição Prefeitura, Fundo Municipal de Educação e Fundo Municipal de Saúde, onde, as dotações da Educação e Saúde encontram-se em instituições com CNPJ diferentes dentro do e-cidade;

4.5 EDUCAÇÃO

- Permitir os cadastros de Áreas de Trabalho por Nível de Ensino.
- Permitir a configurações de Cadastros Compartilhados.
- Permitir a emissão de Relatórios Comparativos.
- Permitir a emissão de Relatórios por Escola.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir a configuração do Sistema.
- Permitir a criação de Calendário Escolar.
- Permitir as configurações de Cadastros Compartilhados.
- Permitir o cadastro de Níveis de Ensino.
- Permitir o cadastro das Atividades desempenhadas na Escola, identificando os professores e demais funcionários.
- Permitir o cadastro de Convenções de Amparo.
- Permitir o cadastro da Documentação exigida para controle das mesmas.
- Permitir o cadastro para definição do calendário escolar.
- Permitir o cadastro de motivos para exclusão de matrículas para possibilitar a gerência.
- Permitir o cadastro dos Períodos de Aula para definição das turmas.
- Permitir o cadastro dos períodos de avaliação.
- Permitir o cadastro de Regime de Matrícula, ex.: Seriado, Totalidades, etc.
- Permitir o cadastro Regimes de Trabalho, identificando as horas.
- Permitir o cadastro da descrição dos resultados para identificação dos mesmos.
- Permitir o cadastro dos Tipos de Atos Legais.
- Permitir o cadastro de tipos de Evento para identificação e formação do calendário de cada escola.
- Permitir o cadastro de Tipos de Dependência para identificação das mesmas nas unidades escolares.
- Permitir o cadastro dos Tipos de Telefones.
- Permitir o cadastro dos Turnos para identificação das turmas.
- Permitir o cadastro dos Vínculos.
- Permitir o cadastro dos níveis de ensino com a identificação das disciplinas.
- Permitir o cadastro das etapas de ensino, identificando o regime de matrícula de cada etapa, bem como o código da tabela do censo que será informado na geração e integração com o MEC.
- Permitir o cadastro dos Tipos de Cursos com identificação do nível de ensino.
- Permitir o cadastro dos componentes disciplinares, identificando o código na tabela do censo ao qual será gerado.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir criar gráfico por escola, mostrando o aproveitamento geral por disciplina.
- Permitir criar gráfico por escola, mostrando o aproveitamento geral por série.
- Permitir criar gráfico por escola, mostrando o aproveitamento da frequência por série.
- Permitir criar gráfico por turma, mostrando o aproveitamento geral.
- Permitir criar gráfico por turma, mostrando o aproveitamento por período.
- Permitir criar gráfico por turma, mostrando a frequência individual por turma.
- Permitir criar gráfico por turma, mostrando a frequência comparada entre turmas.
- Permitir criar gráfico por aluno, mostrando o aproveitamento por período.
- Permitir criar gráfico por aluno, mostrando o aproveitamento geral.
- Permitir criar gráfico por Aluno mostrando a frequência.
- Permitir integração com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC).
- Permitir gerar a efetividade dos recursos humanos da escola
- Comparativo entre escolas no que refere-se ao aproveitamento geral por disciplinas. Comparativo entre escolas no que refere-se ao aproveitamento geral por série. Comparativo entre escolas no que refere-se a frequência por séries.
- Permitir realizar as transferências de alunos, em sendo na rede municipal de ensino transfere o histórico escolar sem a necessidade de digitação na escola receptora.
- Permitir várias consultas como: Diário de classe, Transferência entre turmas, matrículas pendentes, Recursos humanos, Calendário, progressão dos alunos, Horário das turmas.
- Relatórios Diversos tais como: Histórico escolar; Parecer descritivo, Certificado de conclusão, Ficha do aluno, Atestado de vaga, Alunos por sexo, Alunos com bolsa escola, Alunos com transporte escolar, Ata de progressão de alunos, Turmas Resumo de aproveitamento, Diário de classe, Lista oficial de turmas, Boletim de desempenho, Ata de resultados finais, Quadro de resultados finais, Boletim estatístico, Horário das turmas, Alunos matriculados, Alunos matriculados, Aproveitamento geral de turmas, Aproveitamento por períodos, Aproveitamento geral de alunos, Frequência dos alunos.
- Permitir cadastro de Aluno.
- Permitir inclusão da foto do Aluno.
- Permitir cadastro conter a Matrícula INEP.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir cadastro de Documentos pendentes por Aluno
- Permitir cadastro das necessidades especiais do aluno para informação ao censo.
- Permitir cadastro de Dias Letivos por Escola.
- Permitir cadastro das Escolas de Procedência do Aluno quando incluído na rede municipal.
- Permitir cadastro das Formas de avaliação.
- Permitir cadastro dos Pareceres para inclusão no boletim.
- Permitir cadastro para atender ao Censo, Atividades Complementares, Curso de formação superior, Educação Profissional, Disciplina, Distrito, Etapa de Ensino, Instituição de ensino superior, língua indígena, órgão emissor do RG, Órgão regional de ensino, país, regras de disciplinas, unidade federativa.
- Permitir cadastro das escolas municipais, identificando: Nome da escola, nome fantasia, ano de início, CNPJ, código do INEP, tipo de credenciamento, endereço completo, órgão de ensino e tipo de dependência escolar.
- Permitir cadastro para cada escola deverá ser identificado os contatos da mesma, colocando página da escola, e-mail da mesma e telefone.
- Permitir cadastro para identificar toda a infraestrutura da escola, respeitando os dados do censo escolar.
- Permitir cadastro dos diretores e responsáveis pela escola, com nome do diretor, endereço de contato, e-mail, telefone, turno que ele trabalha, ato legal que o nomeou, bem como identificação dos inícios de suas atividades.
- Permitir cadastro dos turnos e períodos de aula que cada escola poderá utilizar.
- Permitir cadastro das dependências das escolas.
- Permitir cadastro de atos legais que poderão ser utilizados.
- Permitir cadastro de justificativas legais.
- Permitir cadastro dos cursos na escola, vinculando cada curso ao nível de ensino, vinculando o turno e a legislação.
- Permitir cadastro do calendário de cada escola, em separado, informando todos os eventos dos mesmos.
- Permitir cadastro de bases curriculares, identificando o curso, turno, regime de matrículas, etapa inicial e final, tipo de frequência e observação.
- Permitir cadastro das disciplinas de cada base curricular, identificado por totalidade a disciplina e número de períodos.
- Permitir cadastro para identificar o ato legal.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Cadastro dos procedimentos de avaliação, identificando a forma de avaliação, descrição, frequência mínima de aprovação, tipo de cálculo da frequência.
- Permitir cadastro de avaliações, por tipo de avaliação, se aparece no boletim e identificando as escolas que utilizam esta avaliação.
- Permitir cadastro dos recursos humanos de cada escola, identificando a matrícula da folha de pagamento, endereço do aluno, telefones de contato, formação, atividades que realiza na escola, qual a relação de trabalho com a escola.
- Permitir cadastro das disponibilidades do professor, identificando quando o mesmo já atua em outra escola.
- Permitir cadastro dos horários de disponibilidade.
- Permitir cadastro das turmas, identificando o código do INEP da mesma, nome da turma, turno, dependência, tipo de frequência, tipo de atendimento, se aprovação automática, número de vagas, observação.
- Permitir cadastro das disciplinas de uma turma.
- Permitir cadastro dos horários da turma por disciplina, identificando o regente de cada disciplina para cruzar com a disponibilidade dos professores.
- Permitir cadastro dos pareceres de uma turma.
- Permitir cadastro de turmas de atividades complementares.
- Permitir cadastro dos remanejamentos das turmas de um calendário para o outro.
- Permitir lançamentos diários por período, selecionando o calendário, tipo de ensino e selecionando as disciplinas. O lançamento poderá ser por nota ou parecer, indicando as faltas, observações para o aluno e parecer. No diário do aluno o sistema deverá mostrar tela onde poderão ser consultados os demais períodos lançados ou não, facilitando a consulta.
- Permitir o lançamento de diário pelo professor. O sistema deverá ter a possibilidade de o professor lançar o diário de classe, bem como lançar a frequência dos alunos por período selecionado.
- Permitir Matrícula e Rematrícula do aluno.
- Permitir alteração da situação da matrícula do aluno.
- Permitir possibilidade de exclusão de matrícula.
- Permitir possibilidade de trocar o aluno de turma para remanejamento.
- Permitir rotina para progressão do Aluno, identificando seu Avanço, Classificação.
- Permitir possibilidade de cancelar uma progressão.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir rotina para fornecimento de atestado de vaga, onde uma escola deverá cadastrar um atestado de matrícula para que a outra libere a transferência do aluno. Este procedimento garante que um aluno não fique sem matrícula cadastrada
- Permitir confirmação de transferência de aluno, para fora da rede municipal, na rede municipal.
- Permitir possibilidade de matricular aluno da rede municipal ou de fora da rede municipal.
- Permitir possibilidade de inclusão do histórico escolar anterior ao ingresso na rede municipal.
- Permitir rotina para aprovação automática.
- Permitir rotina para execução da conclusão de curso e cancelamento da conclusão de curso.
- Permitir rotina para importação dos dados do censo escolar.
- Permitir rotina para exportação dos dados da rede municipal para o censo escolar.
- Permitir rotina de controle da emissão dos cartões de identificação dos alunos.
- Permitir rotina para controle de reemissão dos cartões dos alunos.
- Permitir relatório de alunos:
 - Histórico escolar;
 - Certificado de Conclusão;
 - i. Ficha cadastral do aluno;
 - ii. Atestado de Vaga;
 - iii. Alunos por sexo;
 - iv. Alunos com bolsa família;
 - v. Alunos com transporte escolar;
 - vi. Alunos com necessidade especial.
 - Permitir Ata de progressão dos alunos.
 - Permitir relatório de Boletim de desempenho da turma.
 - Permitir relatório com resumo de aproveitamento.
 - Permitir relatório do conselho de classe.
 - Permitir relatório com quadro de resultados finais.
 - Permitir listas de Turmas com alunos.
 - Permitir relatórios das turmas com atividade complementar.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir relatório com o quadro de horários das turmas.
- Permitir relatório do Diário de Classe, no formato PDF e no formato matricial.
- Permitir relatório de alunos matriculados;
- Permitir relatório da documentação pendente.
- Permitir relatório Boletim Estatístico.
- Permitir relatório de Quadro de Especificação.
- Permitir relatório de Expansão de Matrícula.
- Permitir relatório dos funcionários.
- Permitir relatório de Horários dos professores.
- Permitir relatório de Professores de Escolas.
- Permitir relatórios das Atividades.
- Permitir relatório das Transferências e Guias de Transferências.
- Permitir relatório dos pareceres.
- Permitir emissão do Calendário.
- Permitir listagem de alunos para o censo escolar.
- Permitir emissão do Diário de Classe.
- Permitir consulta do cadastro dos alunos.
- Permitir consulta aos professores e funcionários.
- Permitir consulta ao diário de classe.
- Permitir consulta transferência entre turmas.
- Permitir consulta matrículas pendentes.
- Permitir consulta alunos matriculados.
- Permitir consulta do calendário da escola.
- Permitir consulta progressão do aluno.
- Permitir consulta turmas encerradas.
- Permitir consulta frequência do aluno.
- Encaminhar SMS para informar a ausência do aluno.
- Mesclar matrículas do "Google for Education" com o e-cidade.
- Alteração no tela de cadastro do aluno para evitar a duplicidade de registro.
- Integração com a Chamada Escolar do Município.
- Exportação para o Censo Escolar.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Adequar rotinas, turmas, formas de avaliação, disciplinas e outras para as Escolas Especializadas.
- Criar Portal do Aluno para informar aos pais sobre calendário escolar, notas/faltas, relatórios e outras informações pertinentes.
- Adaptar o software e-Cidade para ser responsivo a qualquer dispositivo.
- Criar Relatório para verificar o lançamento do professor.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Sumário Estatístico.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Quantitativo de alunos.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Educação Infantil – Creche.
- Adaptar o Mapa Estatístico de frequência módulo Escola.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Módulo por escola.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Módulo SME.
- Adaptar o Mapa Estatístico – Movimentação de Aluno.
- Ajustes no Boletim Escolar.
- Adaptar Histórico Escolar.
- Ficha de Matrícula.
- Adaptar Fichas Individuais e Boletim para alunos com Dependência.
- Adaptar Ficha Individual, Ata de Resultados Finais para Editor de Texto
- Emissão de Relatório dos alunos com necessidades especiais.
- Configuração do Módulo Matrícula Online.

5.4.1 PORTAL DO ALUNO

- Permitir o acesso dos alunos, pais ou responsáveis.
- Permitir consultar os dados cadastrais do aluno.
- Permitir consultar as notas do aluno de todos os anos matriculados.
- Permitir consultar as atividades complementares realizadas pelo aluno.
- Permitir consultar o histórico do aluno.
- Permitir consultar as faltas do aluno.
- Permitir consultar o calendário escolar.
- Permitir consultar os horários de aula.
- Permitir consultar os dados utilizados na Biblioteca Municipal.
- Permitir consultar os dados da escola onde o aluno está matriculado.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- Permitir buscar o aluno por filiação.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

GLOSSÁRIO

Aplicações secundárias	BI, portal da transparência, portal de serviços/APP, central de vagas, portal do aluno, NFEs e GRM
BI	Business Intelligence (BI) é um processo que utiliza dados para tomada de decisões estratégicas e de negócios através de ferramentas tecnológicas. Ele combina análise de dados, visualização de dados e ferramentas para ajudar organizações a entender seu desempenho, identificar oportunidades e tomar decisões informadas.
CATSER	O catálogo de serviços – CATSER é uma ferramenta desenvolvida pelo Ministério da Economia que visa a padronização de compradores públicos de selecionar adequadamente os códigos de serviços no cadastro de suas compras e licitações.
CERTIFICADORA	Empresa contratada para avaliação, validação e contagem de pontos de função dos projetos executados pela CONTRATADA
CONTRATADA	Pessoa Jurídica CONTRATADA para a execução dos serviços técnicos e entrega dos produtos definidos no TR;
CONTRATANTE	Para o presente documento, fixada a CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Volta Redonda/RJ
D1	Quando falamos em D0, o pagamento ocorre da seguinte forma: hoje é segunda-feira, então o dinheiro vai sair da minha conta, o que chamamos de liquidação, e o recebedor vai receber hoje ainda. Quando falamos em D1, se eu liquidar o valor hoje, O recebedor vai receber no próximo dia útil, terça-feira.
D2	Quando falamos em D0, o pagamento ocorre da seguinte forma: hoje é segunda-feira, então o dinheiro vai sair da minha conta, o que chamamos de liquidação, e o recebedor vai receber hoje ainda. Quando falamos em D1, se eu liquidar o valor hoje, O recebedor vai receber no próximo dia útil, terça-feira. Quando falamos em D2, se eu liquidar o valor hoje, O recebedor vai receber nos próximos 2 (dois) dias úteis, quarta-feira.
Data center	Data center ou centro de dados: Consiste em uma estrutura, ou grupo de estruturas, dedicada à acomodação centralizada, interconexão e operação dos equipamentos de tecnologia da informação e redes de telecomunicações que fornece serviços de armazenamento de dados, processamento e transporte, em conjunto a todas as instalações e infraestruturas de distribuição de energia e controle ambiental, juntamente com os níveis necessários de recuperação e segurança requeridos para fornecer a disponibilidade de serviço desejada, conforme ABNT NBR ISO/IEC 22.237-1:2023.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

GBPS	Gigabits per second, unidade de medida de um fluxo de informação digital. 1 Gbps equivale à 1000 Mbps;
GPL	O GPL (GNU General Public License) é uma licença de software livre que foi criada pela Free Software Foundation (FSF) para garantir a liberdade dos usuários de software. Essa licença permite que qualquer pessoa tenha acesso ao código-fonte de um programa, possa modificá-lo e distribuí-lo livremente. O objetivo principal do GPL é promover a colaboração e a liberdade no desenvolvimento de software.
GRM	Guia de recolhimento municipal
IP	Sigla de Internet Protocol, conjunto de regras que viabilizam a comunicação pela Internet e identificam um dispositivo dentro da rede mundial de computadores;
ITIL	acrônimo para Information Technology Infrastructure Library, do inglês, algo como Biblioteca para Infra-estrutura de Tecnologia da Informação, é uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices), de domínio público, desenvolvida pelo governo do Reino Unido e atualmente sob custódia da OGC. O conjunto de livros busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI, apresentando um conjunto compreensivo de processos e procedimentos gerenciais organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional com o propósito de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.
ITSM	ITSM descreve a gestão da entrega de serviços de TI de ponta a ponta para atender aos objetivos do negócio, incluindo a criação, a entrega e o suporte de serviços de TI.
Mbps	Megabits per second, unidade de medida de um fluxo de informação digital. 1 Mbps equivale à 1000 Kbps;
NFEs	Nota fiscal eletrônico de serviços
NMSE	Níveis mínimos de serviço
Nuvem	Ou "Cloud", termo genérico utilizado para definir soluções, serviços, infraestrutura ou aplicações oferecidas através da Internet;
On premise	é o uso de servidor e recursos de TI dentro da infraestrutura de datacenter da prefeitura.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Ordem de Serviço (OS)	é a formalização do trabalho que será prestado pela CONTRATADA à CONTRATANTE. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;
PF	é uma unidade de medida que estima o tamanho de um software, considerando a funcionalidade percebida pelo usuário. O método para medir o tamanho de um software em pontos de função é chamado de Análise de Pontos de Função (APF).
POP	Procedimento Operacional Padrão
PTO	Período de Transição Operacional: é um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. O objetivo do pto é transferir a operação dos serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.
Redundância	Técnica que consiste em utilizar equipamentos, caminhos ou outros recursos computacionais de forma adicional, visando a resiliência e aumento da disponibilidade;
Serviço de TI	é a solução de TI, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende à uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio;
Serviços em nuvem	Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de computação em nuvem;
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação. Uma extensão para o termo tecnologia da informação (TI), que enfatiza o papel das comunicações unificadas e da integração de telecomunicações e computadores. O termo TI, sem o C de comunicação, é ainda mais utilizado de forma geral. Por vezes o termo "TI" será encontrado, e outras "TIC";
Tier	O tiering ou certificação tier é um conjunto de normas que orienta o desenvolvimento de datacenters. Elaborada pelo Uptime Institute Professional Services, a ANSI/TIA/EIA-942 reúne conceitos arquitetônicos, elétricos, mecânicos e comunicacionais que norteiam a eficiência de datacenters de qualquer porte. A certificação mede, entre outros fatores, o nível de disponibilidade. No tier, os datacenters são classificados em quatro níveis: tier I, tier II, tier III e tier IV. Para os datacenters serem avaliados como 1, 2, 3 ou 4 é necessário seguir a lista de especificações correspondente ao objetivo.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

TR	Termo de Referência, utilizado no processo de contratação onde são definidas as diretrizes, procedimentos e especificações do objeto a ser contratado;
TRD	Termo de Recebimento Definitivo
TRP	Termo de Recebimento Provisório
VCPU	Trata-se da CPU virtualizada, através do processador;
VM	Virtual Machine: é uma máquina virtual, que é um modelo de virtualização que cria abstração de recursos computacionais e particiona um computador em várias imagens simuladas. Ou seja, possibilita que o usuário acesse uma “duplicata eficiente e isolada de uma máquina real” simulada dentro de outro computador. Pode ser chamada, também de instância ou servidor virtual.
Workload	conjunto de recursos que compõem uma arquitetura técnica destinada a suportar um ou mais serviços de TI. As cargas de trabalho podem requerer uma ou mais instâncias e recursos de computação para agregar valor ao negócio por meio de serviços de TI.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

NÚMERO DO PREGÃO: 90005/2025

ABERTURA: 07/08/2025

HORÁRIO: 09H:00MIN

PROCESSO Nº VR -13.052-00000678/2024

INSCRIÇÃO MUNICIPAL E/OU ESTADUAL:

ENDEREÇO:

BAIRRO:

CIDADE:

TELEFONE:

E-MAIL:

A Empresa ao lado discriminada se compromete a fornecer o objeto licitado para o EPDVR, pelo preço abaixo assinalado, obedecendo rigorosamente às condições estabelecidas no instrumento convocatório

CARIMBO DA EMPRESA (RAZÃO SOCIAL)

CNPJ

ITEM	DESCRIÇÃO DOS ITENS	UNID	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de suporte, manutenção e desenvolvimento dos módulos e-cidade.	12 meses	01	R\$	R\$
Valor da Proposta em algarismos: R\$					
Valor da Proposta por extenso:					
Dados Bancários					
Banco		Agência		Conta Corrente	

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

DECLARO, que o(s) item(s) ofertado(s) está(ão) em conformidade com as especificações contidas no **ANEXO I**.

DECLARO, ainda, que nos preços estão inclusos todos os custos diretos e indiretos indispensáveis à perfeita execução do objeto deste termo, assim como abrange todos os custos com materiais e serviços necessários à entrega do serviço em perfeitas condições de uso, eventual substituição de unidades defeituosas e/ou entrega de itens faltantes.

Local de Entrega: EPDVR.

O responsável pela assinatura do contrato é o Sr. _____ (Estado civil, profissão),
CPF n.º _____ RG n.º _____, do _____,
_____ (domicílio e cargo)

O prazo de validade desta proposta de preço é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.

Local e data

Assinatura do Representante da Empresa

_____, ____ de _____ de 20__.

(Nome e Assinatura do representante legal)

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO III DO EDITAL
ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Atesto, para fins de comprovação junto à Comissão de Contratação, que o Sr. _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, expedida pelo (a) _____ em ____/____/____, representando nossa Empresa _____, CNPJ nº _____ compareceu aos locais onde será executado o os serviços referentes ao objeto da Licitação, tomando conhecimento de todas as condições e peculiaridades que possam, de qualquer forma, influir sobre o custo, preparação de documentos e proposta e a execução do objeto da Licitação.

Local _____, _____ de _____ de 2025.

Carimbo e Assinatura do Representante Legal
EPDVR

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO IV DO EDITAL

Modelo de Declaração de Atendimento ao Disposto no Art. 7º, Inciso XXXIII, da CF/88

DECLARAÇÃO

(Nome da empresa), CNPJ, endereço da Sede, declara que não possui em seu quadro de funcionários nenhum menor de 18 (dezoito) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 (dezesesseis) anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal.

_____, em ____/____/2025.

RESPONSÁVEL PELA EMPRESA

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO V DO EDITAL

**Declaração de que dispõe em seus quadros funcionais percentual mínimo de beneficiários da Previdência Social (Lei nº 8.213/91)
(Papel Timbrado da Empresa)**

**A
EPDVR**

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2025 - EPD

DECLARAÇÃO

DECLARO, sob penas da Lei, em atendimento ao Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXX/2025, promovido por esta EPDVR e marcado para às xx:xx horas do dia xxx de XXXXX de 2025, que a firma _____, (Nome Completo) CNPJ nº _____, com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, atende às exigências impostas pela Lei 8.213/91, relacionadas com a existência em seus quadros de empregados beneficiários da Previdência Social reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitada, conforme dados a seguir: nº total de empregados, _____; nº total de empregados reabilitados e/ou deficientes, _____,

(Local e Data)

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO VI DO EDITAL

Declaração Microempresa e Empresa de Pequeno Porte

DECLARAÇÃO

_____, (razão social do licitante) inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto no Edital, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() **MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**, conforme no artigo 18-A, §1º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006;

() **MICROEMPRESA**, conforme inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

() **EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, conforme inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

(Local e data)

(Representante legal)

Obs.: Assinalar com um "X" a condição da empresa.
Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretenderem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO VII DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2025-EPD

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no item (COMPLETAR) do Edital (COMPLETAR COM A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), quanto a participar ou não da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de (ÓRGÃO LICITANTE) antes da abertura oficial das propostas e;
- Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em _____ de _____ de 20____.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

ANEXO VIII DO EDITAL

MINUTA DE CONTRATO Nº XXX/2025

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XXX/2024 QUE FAZEM ENTRE SI A EMPRESA DE PROCESSAMENTO ELETRÔNICO DE DADOS DE VOLTA REDONDA S/A E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Pelo presente instrumento particular, e na melhor forma de direito, as partes a seguir qualificadas: **EMPRESA DE PROCESSAMENTO ELETRÔNICO DE DADOS DE VOLTA REDONDA**, inscrita no CNPJ nº 28.307.379/0001-04, com sede na praça Sávio Gama, nº 53,3º andar, Bairro Aterrado, Volta Redonda-RJ, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo Diretor Presidente, Sr. XXXXXXXX, brasileiro, Administrador, portador da Cédula de Identidade nº XX.XXX.XXX-X, expedida pelo IFP/RJ, residente nesta cidade, Ordenador de Despesa por delegação de competência conferida pelo Decreto Municipal n.º 16.508/2021 de 01 de janeiro de 2021, de um lado, e do outro a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/0001-XX, com sede na Rua XXXXX, Nº XX, Cidade xxxxxxxx/ XX, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr. XXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade XXXXXXXX, expedida pelo XXXX, neste ato denominada CONTRATADA, firmam o presente **CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS MÓDULOS E-CIDADE**, que se regerá, pelas normas da Lei Federal 13.303/2016, do Termo de Referência, Edital e anexos do Pregão Eletrônico 90005/2025, da proposta atualizada que deu origem a contratação, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestritas e incondicionalmente, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviço **de suporte, manutenção e desenvolvimento dos módulos e-cidade**, conforme especificação detalhada no Termo de Referência constante do processo administrativo **Nº VR-13.052-00000678/2024 –EPDVR** e da **proposta** que fazem parte integrante e complementar deste instrumento.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	DESCRIÇÃO
1	1	Sustentação do e-cidade	26000	Valor Fixo Mensal	1. tirar dúvidas e orientação ao usuário sobre funcionalidades do sistema e-cidade e aplicações secundárias
					2. reportar algum problema do e-cidade e aplicações secundárias
					3. capacitação técnica dos usuários nas funcionalidades, módulos, rotinas, etc. do sistema e-cidade
					4. visita/reunião técnica com órgãos e entidades do município
					5. operação assistida a órgãos e entidades do município
					6. manutenção corretiva, retaguarda, diagnóstico, acerto em base e apurações especiais de pequeno porte
					7. serviços de parametrização, configuração e extração de dados/relatórios do sistema e-cidade
					8. relatório técnico de solução (para execução de medida de contorno)
					9. GMUD (gestão de mudanças)
					10. Customização do sistema para pequenos ajustes, até 25 (vinte e cinco) pontos de função.
					11. Alocação de profissionais, in loco, para efetuarem as pequenas

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

					<i>adequações necessárias ao município</i>
					<i>12. atualizações legais e tecnológicas (linguagem e versão)</i>
					<i>13. Manutenção, back up, gestão, otimização, estatística, atualização versão</i>
2	1	Serviço de desenvolvimento de software no e-cidade e aplicações secundárias (2400 PF)	25860	Pontos de Função	Projetos de desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades e rotinas, projeto de conversão e migração de dados, projeto de implantação ou projeto de atualização de nova versão e manutenção (corretiva, adaptativa, perfectiva, preventiva, cosmética e evolutiva) do e-cidade e aplicações secundárias e de sistemas que necessitem de integração

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O presente **CONTRATO** terá o prazo estimado de **12 (doze) meses**, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado, desde que haja expressa manifestação das partes e fundamentação legal em conformidade com a legislação aplicável e observados os seguintes requisitos:

- I. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- III. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- IV. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- V. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- VI. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

habilitação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO

Pelo objeto descrito na Cláusula Primeira, a **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, a importância de **R\$ XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXX)**.

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Município, para o exercício de 2025, na classificação abaixo:

Dotação: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja a locação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento do serviço.

Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação do serviço, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário, sofrerão a incidência de atualização

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003.

Qualquer pagamento devido à **CONTRATADA** somente será efetuado mediante comprovação a **EPDVR** de quitação com as obrigações decorrentes da presente cláusula, vencidas até o mês anterior ao do pagamento.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

O valor mensal da presente contratação poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se como base e limite, a variação Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do envio da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.

Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

O contrato deverá ser executado, fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, e da legislação vigente, respondendo o inadimplido pelas consequências da inexecução total ou parcial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por fiscais designados pelo ORDENADOR DE DESPESAS, conforme ato de nomeação.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

PARÁGRAFO SEGUNDO –A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que esta necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A instituição e a atuação da fiscalização não excluem ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA às suas dependências, relacionadas à execução do objeto deste Termo de Referência;

Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto, para que sejam sanadas as ocorrências, com as devidas reparações ou correções.

Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução contratual, fixando prazo para a sua correção;

Sustar, no todo ou em parte, a execução do contrato, sempre que a medida for considerada necessária;

Efetuar o pagamento à contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos no Edital.

Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado no edital.

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, conforme estabelecido neste instrumento e no contrato;

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

Fornecer à CONTRATADA, documentos, informações e demais elementos que possuir vinculado ao presente contrato;

Emitir as ordens de fornecimento;

Exercer a fiscalização do contrato, registrando no processo o recebimento do serviço, suas quantidades, bem como horário de entrega e número da respectiva nota fiscal;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e o contrato.

Promover o acompanhamento e fiscalização do objeto contratado, de forma que sejam mantidas as condições exigidas no Edital de Pregão.

Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preços e prazos estabelecidos no Edital de Pregão e acordados neste contrato.

Emitir a Ordem de Serviço, devendo conter a identificação da Unidade Requisitante, o número do Processo Administrativo, a identificação da CONTRATADA, a especificação do item, quantidade, data, horário e endereço para iniciar a execução do serviço, que será expedida por qualquer meio de comunicação que possibilite a comprovação do respectivo recebimento por parte da CONTRATADA.

Rejeitar o fornecimento no todo ou em parte, caso constate irregularidades com respeito à qualidade do mesmo, determinando que seja refeito, rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

Atestar, para fins de pagamento, os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto cumprimento da prestação dos serviços.

Exercer a Fiscalização da contratação.

Reservar à fiscalização da Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda - EPDVR, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos neste Contrato e no Termo de Referência e em tudo o mais que se relacione com o Objeto do Edital do Pregão, desde que não acarrete ônus para a CONTRATANTE.

Solicitar o fornecimento da empresa vencedora com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas contadas da data fixada para o evento;

Compete ao CONTRATANTE definir quais serão as tecnologias e perfis profissionais utilizados para atender cada Ordem de Serviço.

Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer incorreção apresentada com o Objeto;

Prestar quaisquer esclarecimentos que venham a ser formalmente solicitados pela CONTRATADA e pertinente ao objeto, zelando pelo bom andamento das condições do Termo de Referência, dirimindo quaisquer dúvidas que porventura existam;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Interromper o serviço quando este apresentar irregularidades em sua prestação, comunicando o fato imediatamente à CONTRATADA, bem como qualquer eventual ocorrência de relevo relacionado com o mesmo;

Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA que haja em desacordo ou embarace a execução das atividades, ou, ainda, que conduza de modo incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, após advertência por escrito;

Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a execução;

Processar e liquidar a fatura correspondente, através de Ordem Bancária, desde que não haja fato impeditivo imputado à CONTRATADA;

Zelar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

. Fornecer e colocar à disposição da empresa **CONTRATADA**, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços, conforme especificado neste termo de referência.

Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional do ambiente e recursos utilizados pela empresa **CONTRATADA**, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros.

Efetuar aferição do serviço apresentado no relatório de medição, atestando-o para o devido pagamento.

Cumprir demais obrigações previstas no edital e seus anexos.

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

Encaminhar formalmente a demanda ao preposto, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções e análises realizadas;

Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

A CONTRATANTE terá direito de solicitar à CONTRATADA, a qualquer tempo, durante a vigência deste contrato, informações referentes à gestão, pagamento, fiscalização, execução e a qualquer outro assunto pertinente ao objeto deste contrato.

Esta solicitação deverá ser realizada de forma oficial e formal através de documentos ou canais que comprovam a formalidade da solicitação, tais como: e-mail institucional; ofício; etc.

Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários para execução do objeto;

Verificar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional dos técnicos da empresa CONTRATADA que atuarem na prestação dos serviços;

Tornar disponíveis à CONTRATADA as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para viabilizar a entrega do objeto do contrato;

Disponibilizar local adequado para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, quando for o caso;

Comunicar previamente à CONTRATADA sobre as alterações na plataforma de tecnologia da informação ou processos de trabalho;

Solicitar a substituição de qualquer profissional da Contratada, a qualquer tempo, mediante notificação prévia, nos seguintes casos:

Descumprimento dos requisitos mínimos: caso o profissional não atenda aos requisitos técnicos, de experiência ou de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.

Conduta inadequada: Em caso de descortesia, falta de profissionalismo, indisciplina, ou qualquer outra conduta que prejudique a imagem da CONTRATANTE ou a qualidade dos serviços prestados.

Deverá ser observado o prazo determinado para a substituição do profissional descrito no ANEXO VIII, evitando assim qualquer sanção administrativa a ser aplicada à CONTRATADA.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela CONTRATADA, do uso de ferramentas e tecnologias diferentes das padronizadas pelo órgão, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados;

Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento realizado em desacordo com o Termo de Referência ou da Documentação de Requisitos;

Comunicar à CONTRATADA, por escrito, todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da solução de Tecnologia da Informação, especialmente sobre defeitos, imperfeições, falhas ou não conformidades verificadas no objeto fornecido;

Homologar e verificar, no prazo fixado, a conformidade do serviço recebido provisoriamente com as especificações constantes do Edital e seus anexos, da proposta, dos Critérios de Aceitação e da Documentação de Requisitos, para fins de aceitação e Recebimento Definitivo;

Atestar as notas fiscais/faturas relativas à entrega do objeto e o seu aceite nos prazos determinados neste documento;

Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos no Edital e seus anexos;

Proceder às advertências, glosas, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;

A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

Realizar diligências na CONTRATADA, quando necessário, para verificar o atendimento dos requisitos da contratação, bem como o cumprimento das normas pertinentes;

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

Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao preposto ou Responsável Técnico indicado pela CONTRATADA, exceto na realização de atividades previstas para o atendimento direto;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Direcionar ou indicar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.

Caso seja de interesse da CONTRATANTE e demonstrada a vantajosidade da administração em prorrogar o contrato, a mesma deverá notificar a CONTRATADA, no mínimo 30 dias antes do aniversário do contrato a manifestação de interesse em prorrogar o contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato;

Ser a única responsável, integral e exclusiva, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar a CONTRATANTE ou a terceiros, provenientes da prestação dos serviços objeto do presente TR, respondendo por si e por seus sucessores, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento do CONTRATANTE.

Executar o serviço, rigorosamente no prazo pactuado, bem como cumprir todas as demais obrigações impostas pela proposta, edital e seus anexos.

Manter, durante a execução da prestação dos serviços as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

Contratar por sua conta todos os seguros exigidos ou que venham a ser exigidos por lei e que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

Promover por sua conta a cobertura, através de seguros, dos riscos a que se julgar exposta em vista das responsabilidades que lhe cabem na execução do objeto do edital;

Credenciar junto a CONTRATANTE, caso necessário, funcionário que atenderá às requisições efetuadas pelo Fiscal/Gestor;

Indenizar em qualquer caso todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução deste objeto, respondendo por si e por seus sucessores.

Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela fiscalização do CONTRATANTE;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Cientificar, imediatamente, à fiscalização do CONTRATANTE qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar no fornecimento;

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto deste Termo de Referência em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução de fornecimento do bem, se aplicável;

Atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela fiscalização do CONTRATANTE;

Aceitar os acréscimos ou supressões do objeto desta contratação, nos termos do art. 81, §§ 1º e 2º, da Lei nº 13.303/16;

Conduzir a execução do contrato de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do termo de referência, da proposta de preços e da legislação vigente.

Facilitar a ação dos fiscais e/ou gestores dos contratos, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, e atendendo prontamente às observações e exigências apresentadas por eles.

Atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE.

Entregar as notas fiscais relativas ao serviço fornecido na EPDVR;

A empresa vencedora deverá garantir a qualidade do(s) produto(s) licitado(s) comprometendo-se a substituí-lo(s), caso não atendam o padrão de qualidade exigido ou apresentem problemas.

A empresa vencedora estará obrigada, para a execução do objeto, a satisfazer todos os requisitos, exigências e condições estabelecidas neste Edital.

Comunicar à Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda, através do telefone 24 3511-3377 ou outro meio formal, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento do início da prestação de serviço entrega, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento.

Substituir às suas expensas, no todo, os produtos em que se verifiquem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a substituição das mesmas, imediatamente

Sendo de sua responsabilidade pelo transporte apropriado dos equipamentos, assumindo a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultante da adjudicação desta licitação.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Fornecer o objeto do Termo de Referência, nas condições estipuladas neste Contrato ou documento equivalente.

Entregar o objeto adjudicado no prazo e no local a ser designado conforme subitem 3.1, do Edital, acompanhado da Nota Fiscal e do Termo de Garantia de Fornecedor.

Substituir, às suas expensas, imediatamente, improrrogáveis, após notificação formal, o(s) produto(s) entregue(s), que esteja(m) em desacordo com as especificações deste Termo de Referência e seus anexos com respectiva proposta, ou não aprovados pela Empresa de Processamento Eletrônico de Dados de Volta Redonda, em parecer devidamente fundamentado, ou ainda que apresente vício de qualidade.

Responsabilizar-se com exclusividade por todas as despesas relativas à retirada e entrega do(s) produto(s) substituído(s).

A CONTRATADA deverá designar formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o CONTRATANTE, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço;

O preposto e a equipe de prestação dos serviços deverão estar presentes em ambiente da CONTRATANTE sempre que solicitado;

O representante legal da CONTRATADA deverá comparecer à reunião inicial do contrato, na qual apresentará o seu preposto;

A reunião inicial será convocada pelo Gestor do Contrato e realizar-se-á na sede da CONTRATANTE;

A CONTRATADA, na reunião inicial, deverá entregar o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, conforme descrito no ANEXOS III.

Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, seus ANEXOS e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a efetuar a grossa, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive aquelas com deslocamento dos profissionais da CONTRATADA;

Providenciar toda a operação e infraestrutura necessária para o envio de e-mails/mensagens do e-cidade e aplicações secundárias, e arcar com eventuais custos/despesas;

Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço ou em conexão com ele, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades;

Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos suficientes dos serviços a serem executados, em conformidade com o disposto no Termo de Referência e determinações em vigor;

Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados, devendo obedecer ao prazo estipulado de substituição contido no item 10.14.4;

Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, o profissional SUBCONTRATADO, caso a CONTRATADA tenha optado pela SUBCONTRATAÇÃO, conforme termos definidos no item SUBCONTRATAÇÃO, em função de comportamento que sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados, obedecendo o mesmo prazo do item 10.14.4;

Quando em ambiente da CONTRATANTE, apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá;

Quando um membro da equipe deixar de atuar em atividades do escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá informar, imediatamente, à CONTRATANTE para que esta revogue todos os acessos aos ambientes e recursos computacionais concedidos ao profissional, devendo observar os prazos de acordo contidos no ANEXO VIII e no ANEXO IX;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados;

Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais, comerciais, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

A Contratada deverá disponibilizar dentro dos profissionais que atenderão o serviço, 01 (um) profissional desenvolvedor de software residente sem custos para a Administração, com conhecimento no sistema para atendimento as demandas locais, principalmente as de customização, durante o horário de expediente/atendimento da Prefeitura Municipal, período matutino e vespertino, até 08 (oito) horas diárias, 05 (cinco) dias por semana, exceto sábados, domingos e feriados. Os serviços do técnico residente compreenderão os descritos abaixo:

Efetuar pequenas correções ou ajustes no sistema, para customização a padrões da prefeitura;

Corrigir pequenas inconsistências encontradas na utilização do sistema.

Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;

Atender prontamente às orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual, podendo acarretar sanção administrativa caso não seja atendido em até 10 dias úteis após a solicitação;

Realizar a capacitação e treinamento da equipe técnica da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO XI - "REQUISITOS DE TREINAMENTO", podendo acarretar sanção administrativa caso não seja realizada ou executada sem atender ao fim esperado;

Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;

Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

Comunicar à fiscalização da CONTRATANTE, por escrito, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Termo de Referência;

Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitadas pela fiscalização do contrato acerca da execução do objeto, de imediato, salvo as de caráter técnico, cujo prazo será de até 72 (setenta e duas) horas úteis, a contar do encaminhamento formal do pedido;

Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;

Tendo a CONTRATANTE disponibilizado recursos (documentos, equipamentos ou outros) à CONTRATADA, estes deverão ser devolvidos à CONTRATANTE durante a transição contratual ou ao término do período de garantia dos produtos, no mesmo estado em que foram entregues;

A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da CONTRATANTE;

Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender às demandas solicitadas pela CONTRATANTE, vez que não existe o compromisso de distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato ou a garantia de consumo mínimo;

Em caso de interrupção na execução dos serviços, a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no cronograma será mantida, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE;

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que foram verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, arcando com ônus das manutenções corretivas de sistemas desenvolvidos ou mantidos pela CONTRATADA, durante o período de garantia;

A execução dos serviços pela CONTRATADA deverá estar de acordo com as normas de segurança/ acesso existentes na CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos durante a execução das demandas e do contrato. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas;

A CONTRATADA deve estar apta a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a realização da Reunião Inicial, podendo ocorrer sanções caso este prazo não seja respeitado;

Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação, cujo representante da CONTRATANTE terá poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica ou contratada, composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para quando houver a necessidade de serviço com contagem de pontos de função e para o fornecimento de solução e serviços de TIC descritos nos anexos deste documento;

Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Realizar a supervisão e acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções nas suas equipes e atividades realizadas;

Prestar os serviços nos locais, horários e dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos no projeto básico, de forma a assegurar plena eficácia na execução, sob inteira responsabilidade da CONTRATADA;

Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;

A CONTRATADA deverá fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas;

A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional;

A CONTRATADA deverá apresentar evidência de todo requisito/objeto cobrado em caso de não haver evidência explícita.

São descritas nos ANEXOS IV e VII, as evidências que deverão ser prestadas pela CONTRATADA em cada serviço executado: sustentação, manutenção ou infraestrutura. A falta de evidência poderá acarretar sanção pecuniária conforme descrito no item 25 do Termo de Referência;

As evidências não são estão restritas somente aos anexos acima. A qualquer momento, durante a execução do contrato, a CONTRATANTE poderá criar documentos ou artefatos para aperfeiçoar a gestão do contrato e fiscalização;

A CONTRATADA observará, durante a realização dos trabalhos e nos produtos a serem entregues, todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas e resoluções às quais a CONTRATANTE esteja submetido.

A CONTRATADA, independentemente da atuação do Gestor do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela permanente manutenção da validade da documentação: jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância à periodicidade prevista na legislação vigente;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho;

A CONTRATADA deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Gestor do Contrato;

A CONTRATADA, em eventual interrupção contratual, deverá devolver ao CONTRATANTE, os recursos materiais disponibilizados para utilização no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço;

A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, à jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;

A CONTRATADA deverá possuir capacidade de atendimento de caráter imediato no município, de modo que, durante a vigência do contrato, ela disponibilize técnicos responsáveis pela prestação do serviço, dentro dos prazos destinados ao atendimento disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;

Apresentar, como condição para assinatura do contrato, os documentos e certificados que comprovem o teor da declaração exigidas nesse termo de referência;

Em caso de necessidade de transição, a CONTRATADA deverá elaborar os artefatos e documentos necessários para a realização da transição de tal modo que não afete a continuidade dos processos e atividades de negócios do município, podendo sofrer sanções caso isso ocorra;

Em caso de transição de algum serviço, todo ou em parte, absorvidos por terceiros ou internamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA é obrigada a elaborar um documento com os detalhes da transição. Esse documento deverá ser detalhado de tal forma que permita ao novo tomador do serviço ter as informações necessárias para continuar a prestar o serviço sem afetar a operação ou continuidades das atividades e processos envolvidos.

Deverá constar, no mínimo: status dos atendimentos em execução, com os detalhes da execução registradas no chamado.

Disponibilizar integralmente sempre que solicitado em formato digital e sem qualquer custo todos os dados de propriedade da CONTRATANTE.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Realizar cópia integral de dados, ao final do Contrato para devolução a CONTRATANTE e apagar todos estes dados dos seus Servidores se assim estiver sendo utilizado.

Manter a Plataforma atualizada com relação a versão, tecnologia e legal, com suas funcionalidades, e suas alterações a partir da contratação sem interrupções, seguindo o SLA acordado;

Se for o caso, indicar/contratar terceiros idôneos para a realização de serviços que exijam habilitação legal específica e sob sua exclusiva responsabilidade;

Apresentar a CONTRATANTE um cronograma inicial para a implantação das funcionalidades não utilizadas pela mesma, dos módulos que fazem parte dessa contratação;

Migrar a base de dados do sistema para um novo servidor, caso isso seja necessário.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;
- c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - c.1) eventualmente, as partes podem ajustar que a CONTRATANTE será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
- d) os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal;

- e) os dados obtidos em razão desse contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
- f) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pela CONTRATANTE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item 15, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CONTRATANTE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

A CONTRATADA deverá informar imediatamente a CONTRATANTE quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas da CONTRATANTE ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

O “Encarregado” ou “DPO” da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comete infração administrativa, nos termos da lei 13.303/16 e da Lei 14.133/21, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).
- a) Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 83, inciso I, da Lei nº 13.303, de 2016);
- ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 83, inciso III, da Lei nº 13.303, de 2016);
- iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- iv. **Multa:**
 1. moratória de% (**por cento**) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de () dias;
 2. moratória de% (..... **por cento**) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de% (.... **por cento**), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- i. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o art. 82, §1º da Lei n 13.303/16.
3. compensatória de% (**por cento**) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.
- b) A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- c) Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 82, §1º, da Lei nº 13.303, de 2016).
- 1.c.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 82, § 2º da Lei nº 13.303, de 2016).
- 1.c.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 82, §3º, da Lei nº 13.303, de 2016).

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- 1.c.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **XX (XXXX)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- d) A aplicação das sanções de impedimento de contratar e declaração de idoneidade realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021.
- e) Na aplicação das sanções serão considerados:
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- f) Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 13.303/16 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no artigo 159 da Lei 14.133/21.
- g) A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- h) O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

- i) As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).
- j) Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos que o contratado possua com a EPD/VR, na forma da Instrução SEGES/ME Nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

Constituem motivo para rescisão do contrato:

I - O não cumprimento, ou cumprimento irregular, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - A lentidão do seu cumprimento, levando a EPDVR a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

III - O atraso no início, ou paralisação de execução do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à EPDVR;

IV - A alteração subjetiva da execução do contratado, mediante a subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da EPDVR;

V - O desatendimento das determinações regulares da EPDVR quando do acompanhamento e fiscalização da execução do contrato;

VI - O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas no registro das ocorrências durante execução do contrato;

VII - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

VIII - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

IX - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato;

X - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

XI - A falta de integralização da garantia nos prazos estipulados;

XII - O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIII - A superveniência da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração;

XIV- O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

- Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

O contrato poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar, nos seguintes casos:

I - Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

II - Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei;

III - quando conveniente a substituição da garantia de execução;

IV - Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

V - Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

VI - para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O contratado poderá sofrer, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para obras ou serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no § 1º do artigo 81 da Lei 13.303/16.

PARÁGRAFO QUINTO - No caso de supressão de obras, bens ou serviços, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela Empresa Pública pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

PARÁGRAFO SEXTO - A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Em havendo alteração do contrato que aumente os encargos do contratado, a EPD restabelecerá, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

PARÁGRAFO OITAVO - A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

PARÁGRAFO NONO - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da contratada.

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303 de 2016 e demais normas federais e municipais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

Fica eleito o FORO do Município de Volta Redonda, Estado do Rio de Janeiro, com a expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões decorrentes da execução deste CONTRATO.

Fica eleito o FORO do Município de Volta Redonda, Estado do Rio de Janeiro, com a expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões decorrentes da execução deste CONTRATO.

E, por estarem assim justas e contratados, as partes assinam o presente instrumento em **03** (três) vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas, para que se produzam seus jurídicos e legais efeitos.

Volta Redonda, XX de XXX de 2025.

Edvaldo Luiz Silva
Diretor Presidente – EPDVR

XXX
Representante Legal do Contratado

TESTEMUNHAS:

1) _____

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

CPF: _____

RG: _____

2) _____

CPF: _____

RG: _____

ANEXO IX DO EDITAL

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO
OBJETO CONTRATUAL**

A

COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – EPDVR

Praça Sávio Gama, nº 53, Aterrado

PROCESSO		EPDVR	
NÚMERO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA

Volta Redonda - RJ

Ref.: **Pregão Eletrônico nº 90005/2025**

(Entidade) , inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA** que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do (s) local (is), eventuais equipamentos e extensão dos serviços), tendo sido esclarecidas todas as dúvidas, considerando-as atendidas e plenamente capacitada a elaborar a proposta, nos termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução, não podendo ser alegado desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual.

Cidade, xx, de outubro de 2025

(representante legal)

OBS: Este documento deverá ser apresentado em papel timbrado da licitante.