

---

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

- 1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de licença de uso de softwares integrados, em regime de locação, para a gestão pública nas áreas administrativa, financeira e fiscal, aderentes às legislações vigentes, com os serviços de implantação, conversão de dados, saneamento e migração de dados pré-existentes, treinamento, manutenção e suporte técnico, bem como serviço de hospedagem dos sistemas em nuvem e serviços de backup em nuvem, em conformidade com as especificações técnicas e funcionais contidas neste termo de referência.
- 1.2. A Solução ofertada deverá atender na plenitude, em tempo de Projeto, a todos os Requisitos Específicos (Funcionais) e Gerais (não Funcionais) previstos. No que tange aos Requisitos Específicos (Funcionais) deve a Solução ofertada atender a no mínimo 80% (oitenta por cento) de forma Nativa ou Parametrizável. Ou seja, no contexto dos Requisitos Específicos (Funcionais) previstos somente serão admitidos 20% (vinte por cento) de customizações.

### 2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. O contrato que atualmente provê ao município a licença de uso de softwares de gestão pública está próximo de seu encerramento, fazendo-se necessária a execução de novo processo de contratação de licenciamento de sistemas informatizados que atendam às necessidades da Administração Pública.
- 2.2. As legislações atuais exigem processos/procedimentos a serem executados nos diversos setores da Administração Pública conforme disposto nas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP), Plano de Contas Padrão (PCASP), Sistema Informatizado de Contas do Município (SICOM do TCE/MG), Lei Complementar 131 (Transparência) e demais legislações vigentes. Neste contexto, os softwares a serem contratados necessitam estar em conformidade com as legislações citadas acima, bem como, possuírem a capacidade de adaptação para atenderem quaisquer novas legislações, que porventura, vierem a ser implementadas. Necessitam também possuir integração entre os módulos a serem contratados, evitando a duplicidade de dados, fator que poderia gerar informações incorretas.
- 2.3. Neste sentido, os softwares deverão proporcionar à Administração Pública, a geração de informações fidedignas, de forma ágil e atualizada, trazendo como consequência natural a transparência de atos e processos, proporcionando ao cidadão o acompanhamento dos resultados atingidos pela gestão pública municipal.
- 2.4. Para atendimento ao disposto no §6º do art. 48 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, atualizada pela Lei Complementar nº 156, de 2016, conforme destaque abaixo:

*“Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.*

.....

---

*§ 6º Todos os Poderes e órgãos referidos no art. 20, incluídos autarquias, fundações públicas, empresas estatais dependentes e fundos, do ente da Federação devem utilizar sistemas únicos de execução orçamentária e financeira, mantidos e gerenciados pelo Poder Executivo, resguardada a autonomia.”*

A presente licitação será realizada para atendimento aos seguintes órgãos: Prefeitura Municipal de Itabira (PMI), Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade (FCCDA), Câmara Municipal de Itabira (CMI) e Instituto de Previdência de Itabira (ItabiraPrev) visando não somente o atendimento às questões legais, e nesse sentido, deve-se considerar também que a partir do ano de 2019, as informações e os dados contábeis, orçamentários e fiscais dos Municípios (administração direta e indireta), devem ser consolidados e disponibilizados no Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro – Siconfi, nos termos da Portaria nº 549, de 07 de agosto de 2018 da Secretaria do Tesouro Nacional, como também, às questões técnicas, uma vez que essa municipalidade necessita de softwares que propiciem o fluxo de dados entre os entes (PMI, CMI, SAAE, FCCDA e ItabiraPrev), automatizando os processos e integrando as informações, eliminando interfaces complexas entre sistemas não projetados para conversar entre si (trocar dados), evitando assim o dispêndio de recursos humanos, financeiros e de tempo.

- 2.5. A contratação não será dividida em lotes de atendimento. Esta opção foi feita considerando que os sistemas de gestão pública devem possuir integração entre si, eliminando duplicidade de dados na base, retrabalho de operadores na alimentação dos mesmos e desenvolvimento de integração entre sistemas de empresas distintas. Em relação ao serviço de backup em nuvem e ao serviço de hospedagem em nuvem, esclarecemos que ambos são exclusivos, ou seja, apenas um dos serviços poderá ser solicitado pelos entes participantes deste certame. Isto porque, para aquele ente que possuir infraestrutura de rede para manter os sistemas em ambiente próprio poderá contratar o serviço de backup em nuvem, de forma a garantir a segurança dos dados gerados pelo ente e, o ente que não possuir infraestrutura de rede suficiente para abrigar os softwares e os dados que serão gerados e optar pelo não investimento na infraestrutura de TI, que além de hardwares e softwares também implica em mão de obra especializada, poderá contratar o serviço de hospedagem em nuvem no qual está incluso o serviço de backup. Detalhando melhor a necessidade de manutenção de lote único, em relação ao serviço de Backup em Nuvem, esclarecemos que além da geração do backup, é solicitado à CONTRATADA, para este serviço, a restauração do backup, em caso de necessidade. A restauração de dados de backup implica em conhecimento prévio das bases de dados dos sistemas contratados e, uma vez que os mesmos estão integrados, a CONTRATADA deverá se responsabilizar pela análise da solicitação de restauração de um backup específico, de forma que a restauração ocorra sem causar implicações/interferências em outro sistema, garantindo assim, a integridade da base de dados. Em relação ao serviço de hospedagem, além da hospedagem propriamente dita, também estão contemplados neste serviço a gerência do ambiente como um todo (servidores de aplicação e dados) mantendo além da disponibilidade, a segurança e qualidade do acesso pelos usuários do ente público. Também está incluso neste serviço a realização do backup e restauração do mesmo e, conforme dito anteriormente, a capacidade de restauração de backup implica em conhecimento da base de dados. Para que a Administração Pública tenha uma prestação de serviços que atenda às suas necessidades foram estipulados prazos de atendimento, os quais, quando não respeitados, poderão gerar penalizações à CONTRATADA. De forma que, estando os serviços vinculados a um único fornecedor,

---

além da necessidade exposta acima, espera-se um atendimento a contento, levando em consideração que não é interesse da Administração Pública a penalização da CONTRATADA, mas sim o recebimento de serviços que atendem às suas necessidades propiciando a execução das tarefas diárias dos diversos setores da Administração e proporcionando condições para um atendimento eficiente ao cidadão, prestação de contas adequada e a transparência exigida.

### **3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

- 3.1. Em acordo com o princípio da economicidade, o sistema deverá ser homologado para o Sistema Operacional MS Windows Server 2012/2019 nos servidores, Banco de Dados MS SQL Server 2012/2017/2019 e nas estações de trabalho o Windows Seven, 8, 10, padrão tecnológico do CONTRATANTE, não podendo agregar custos com aquisição de novas ferramentas para sua instalação e operação. Caso o software ofertado não atenda a estes requisitos fica a proponente obrigada a adquirir a licença de uso por sua conta, e ceder a licença adquirida ao CONTRATANTE sem qualquer ônus e prazo para a cessão, devendo ser fornecido, neste caso, treinamento específico de administração de banco de dados para os profissionais de TI do CONTRATANTE e fornecer documentos que comprovem a legalidade das licenças.
- 3.2. O sistema de gestão deve oferecer segurança aos equipamentos servidores utilizados pela empresa ou de propriedade do município nos aspectos de recuperação de dados, gerenciamento e monitoração, garantindo:
  - 3.2.1. Ambiente seguro com compatibilidade de acesso ao Firewall e ao antivírus adotado no CONTRATANTE;
  - 3.2.2. Mínimo de criptografia de dados para as senhas de acesso;
  - 3.2.3. Utilização de softwares legais, com manutenção e continuidade tecnológica garantida pelos respectivos fornecedores;
  - 3.2.4. Uso de SGBD relacional, em versão suportada tecnicamente pelo fornecedor e/ou comunidade que desenvolve o mesmo (quando licença software livre);
  - 3.2.5. A LICITANTE CONTRATADA é a responsável por todos os custos necessários para integração e compatibilidade dos Sistemas de Informática para a Gestão Pública, incluindo o fornecimento de todos os softwares, tais como sistema operacional, licenças de acesso ao servidor, se for o caso (licença cliente), e demais licenças de softwares considerados como pré-requisitos para a correta implantação e funcionamento da solução contratada e que por ventura o CONTRATANTE não possua, devendo essas licenças serem cedidas sem qualquer custo e limitação de prazo ao CONTRATANTE;

### **4. RELAÇÃO DOS ENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL E SISTEMAS/SOFTWARES PRETENDIDOS:**

- 4.1. Para organizar e facilitar a identificação dos itens, objetos deste processo, no Anexo I-A – REQUISITOS ESPECÍFICOS (FUNCIONAIS), os mesmos serão numerados conforme a seguir:
  - 1 – Sistema de Planejamento e Orçamento(PPA/LDO/LOA);
  - 2 - Sistema de Administração de Receitas (Gestão Arrecadação de Receitas/Gestão do ISS - Declaração Eletrônica de ISS - Nota Fiscal Eletrônica/Alvará Web/ITBI Web/Protesto Eletrônico/Portal de Atendimento ao Cidadão -Emissão de Guias,

---

Certidões e Consultas para Cidadão Web/ Integração com a JUCEMG/Integração para Consulta de Viabilidade/Domicílio Eletrônico do Contribuinte);

3 - Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Responsabilidade Fiscal/Prestação de Contas);

4 - Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/Atos Legais/Concurso Público/Avaliação de Desempenho/Margem Consignável/SMT/e-Social/Portal do Servidor);

5 - Sistema de Licitações e Contratos e Compras (com Controle de Obras);

6 - Sistema de Almoxarifado;

7 - Sistema de Tramitação de Processos;

8 - Sistema de Patrimônio Público;

9 - Sistema de Administração de Frotas;

10 - Sistema de Procuradoria;

11 - Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública (Ouvidoria Pública, Transparência Pública e Dispositivos móveis);

12 - Sistema de Apoio à Decisão;

13 - Sistema Gestão Ambiental;

14 - Sistema de Gestão de Cemitério;

15 – Serviço de Backup em Nuvem;

16 – Serviço de Hospedagem em Nuvem;

17 – Técnico Residente;

18 – Hora técnica.

4.2. Segue abaixo a lista dos entes com os respectivos itens a serem contratados:

<b>Prefeitura Municipal de Itabira</b>	
1	Sistema de Planejamento e Orçamento (PPA/LDO/LOA)
2	Sistema de Administração de Receitas (Gestão Arrecadação de Receitas/Gestão do ISS - Declaração Eletrônica de ISS - Nota Fiscal Eletrônica/Alvará Web/ITBI Web/Protesto Eletrônico/Portal de Atendimento ao Cidadão -Emissão de Guias, Certidões e Consultas para Cidadão Web/ Integração com a JUCEMG/Integração para Consulta de Viabilidade/Domicílio Eletrônico do Contribuinte)
3	Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Responsabilidade Fiscal/Informações e Prestação de Contas)

4	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/Atos Legais/Concurso Público/Avaliação de Desempenho/Margem Consignável/SMT/e-Social/Portal do Servidor)
5	Sistema de Licitações e Contratos e Compras (com Controle de Obras)
6	Sistema de Almoxarifado
7	Sistema de Tramitação de Processos
8	Sistema de Patrimônio Público
9	Sistema de Administração de Frotas
10	Sistema de Procuradoria
11	Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública (Ouvidoria Pública, Transparência Pública e Dispositivos móveis)
12	Sistema de Apoio à Decisão
13	Sistema de Gestão Ambiental
14	Sistema de Gestão de Cemitério
15	Serviço de Backup em Nuvem
16	Serviço de Hospedagem em Nuvem
17	Técnico Residente
18	Hora Técnica – quantidade para 12 meses = 300 (trezentas)

<b>Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabira - SAAE</b>	
1	Sistema de Planejamento e Orçamento (LOA)
3	Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Responsabilidade Fiscal/Prestação de Contas)
4	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/Atos Legais/Margem Consignável/SMT/e-Social/Portal do Servidor)
5	Sistema de Licitações, Contratos e Compras (com Controle de Obras)
6	Sistema de Almoxarifado
8	Sistema de Patrimônio Público

9	Sistema de Administração de Frotas
11	Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública (Transparência Pública)
15	Serviço de Backup em Nuvem
16	Serviço de Hospedagem em Nuvem
18	Hora Técnica – quantidade para 12 meses = 200 (duzentas)

<b>Câmara Municipal de Itabira</b>	
1	Sistema de Planejamento e Orçamento (LOA)
3	Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Responsabilidade Fiscal e Prestação de Contas)
4	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/SMT/e-Social/Portal do Servidor)
5	Sistema de Licitações, Contratos e Compras
6	Sistema de Almoxarifado
8	Sistema de Patrimônio Público
9	Sistema de Administração de Frotas
11	Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública (Transparência Pública)
15	Serviço de Backup em Nuvem
16	Serviço de Hospedagem em Nuvem
18	Hora Técnica – quantidade para 12 meses = 100 (cem)

<b>Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade</b>	
1	Sistema de Planejamento e Orçamento (LOA)
3	Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Responsabilidade Fiscal/Prestação de Contas)
4	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/SMT/e-Social/Portal do Servidor)
5	Sistema de Licitações, Contratos e Compras

6	Sistema de Almoarifado
8	Sistema de Patrimônio Público
9	Sistema de Administração de Frotas
15	Serviço de Backup em Nuvem
16	Serviço de Hospedagem em Nuvem
18	Hora Técnica – quantidade para 12 meses = 50 (cinquenta)

<b>Instituto de Previdência de Itabira</b>	
1	Sistema de Planejamento e Orçamento (LOA)
3	Sistema de Administração Financeira (Contabilidade/Tesouraria/Prestação de Contas/Responsabilidade Fiscal)
4	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (Folha de Pagamento/SMT/e-Social/Portal do Servidor)
5	Sistema de Licitações, Contratos e Compras
8	Sistema de Patrimônio Público
11	Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública (Transparência Pública)
15	Serviço de Backup em Nuvem
16	Serviço de Hospedagem em Nuvem
18	Hora Técnica – quantidade para 12 meses = 150 (cento e cinquenta)

4.3.- Em relação ao tamanho das bases de dados, seguem abaixo os valores conforme os entes:

<b>Ente</b>	<b>Tamanho</b>	<b>Observações</b>
Prefeitura Municipal de Itabira (PMI)	~350GB	Dados de 2006 a 2020
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	~10GB	Dados de 2015 a 2020
Câmara Municipal de Itabira (CMI)	~4GB	Dados de 2006 a 2020
Fundação Cultural	~15GB	Dados de 2003 a 2020

Carlos Drummond de Andrade (FCCDA)		
Instituto de Previdência de Itabira (ItabiraPrev)	~8GB	Dados de 2012 a 2020

## 5. REQUISITOS GERAIS (NÃO FUNCIONAIS)

Todos os Softwares deverão atender aos seguintes requisitos:

Item	Descrição
5.1.	Garantir o funcionamento dos sistemas e seus respectivos módulos durante toda a vigência do contrato.
5.2.	O Sistema deve ser multiusuário, ou seja, o sistema poderá ser acessado por diversos usuários ao mesmo tempo.
5.3.	Possibilitar que o Administrador do Sistema possa vincular, para um determinado usuário (novo ou já existente) a sua entrada correspondente no Active Directory. A solução deve impedir o acesso de usuários com Status de Bloqueado no Active Directory.
5.4.	Ofertar opção para que somente usuários existentes no Active Directory possam estar aptos a acesso ao sistema.
5.5.	Possuir suporte à integração com LDAP, Active Directory, NTLM e Kerberos V5 e realizar a busca dinâmica de usuários na base.
5.6.	Possibilitar que o Administrador do Sistema possa importar Usuários existentes no Active Directory do Windows para o Sistema Correspondente.
5.7.	Possibilitar que o Administrador do Sistema possa vincular, para um determinado usuário (novo ou já existente) a sua entrada correspondente no sistema de Recursos Humanos com opção de sincronizar os dados (Nome, CPF e Matrícula).
5.8.	Ofertar opção para que somente usuários existentes no respectivo sistema de Recursos Humanos possam estar aptos a acesso ao sistema.
5.9.	Possibilitar impedir o acesso ao sistema de usuários cuja vinculação correspondente ao sistema de Recursos Humanos indique afastamento (Férias, Afastamento e Desligamento).
5.10.	Possibilitar que sejam mostradas na inicialização, informações sobre o último acesso ao sistema.
5.11.	Possibilitar o registro de usuários e a definição de suas permissões e acessos individualizáveis em nível de programa, inclusive com definição de poderes para incluir, alterar, consultar e/ou excluir informações, exibindo ao usuário somente as opções para as quais ele foi autorizado.
5.12.	Prover a configuração para acesso aos sistemas através da definição de um período de tempo determinado, sendo este a definição dos dias da semana e períodos de horários para acesso à aplicação por usuário, bloqueando seu acesso ao sistema nos demais períodos;
5.13.	Prover efetivo controle de acesso ao sistema através do uso de senhas, permitindo bloqueio de acesso depois de um determinado número de tentativas inválidas, criptografia e expiração de senhas.
5.14.	Prover controle de restrição de acesso às funções do sistema, através do uso de senhas, onde seja possível ter opção para obrigar uma senha forte. Como senha forte entenda-

	se que a senha deve ter pelo menos 1(uma) letra maiúscula, 1(uma) letra minúscula, 1(um) número e símbolo, sendo que pelo menos 3 (três) destas combinações é obrigatória para validar a senha forte.
5.15.	Bloquear a gravação e exclusão de informações no caso de acessos simultâneos do mesmo login no sistema, mesmo a partir de computadores diferentes.
5.16.	Possibilitar identificação visual dos usuários do sistema através de imagens (foto).
5.17.	Os sistemas deverão registrar todas as entradas ( <i>login</i> ) e saídas ( <i>logoff</i> ), gravando, no mínimo, as seguintes informações de acesso: data, hora e usuário.
5.18.	O Sistema deverá possuir gravações de logs e trilhas de auditoria com registro das operações realizadas pelos usuários no sistema, bem como, módulo de auditoria com possibilidade de consultas e relatórios dos registros dos logs e trilhas para os usuários que tenham perfis associados à função de auditoria. Essa rotina deverá possibilitar a realização de consultas nas operações realizadas pelos diversos usuários, informando, no mínimo, quem realizou determinadas operações, o que foi realizado, quando (mínimo: data, hora, minuto e segundo) foi realizada a operação.
5.19.	Permitir parametrizar a quantidade de dias em que o histórico de acesso será preservado. Decorrido o período parametrizado, o sistema deverá automaticamente realizar a exclusão desses históricos.
5.20.	Possibilitar a visualização dos relatórios em tela, bem como possibilitar que sejam salvos em disco para posterior reimpressão, distribuição pela rede, inclusive permitindo selecionar a impressão de intervalos de páginas e o número de cópias a serem impressas, além de também possibilitar a seleção da impressora de rede desejada.
5.21.	Possibilitar que os relatórios possam ser salvos em disco de forma criptografada, evitando que possam ser efetuadas alterações em seu conteúdo.
5.22.	Possibilitar que os relatórios possam ser salvos em formato texto de forma que possam ser importados por outros aplicativos (p.ex. MS Excel).
5.23.	Utilizar bancos de dados que permitam acesso padrão ODBC a partir de outros utilitários ou aplicativos como geradores de relatórios, geradores de gráficos, etc.
5.24.	Possuir ajuda On-line sensível ao contexto, em todas as telas, em língua portuguesa.
5.25.	A consistência dos dados entrados deve ser efetuada campo a campo, no momento em que são informados.
5.26.	Toda atualização de dados deve ser realizada de forma on-line.
5.27.	Garantir a integridade referencial entre as diversas tabelas dos aplicativos.
5.28.	Em caso de queda de energia e/ou falha nos <i>softwares</i> e/ou nos equipamentos, os sistemas deverão possuir ferramentas para manter a integridade dos dados, contendo mecanismos de proteção que impeçam a perda de transações já efetivadas, possibilitando a segurança total dos dados e mantendo a integridade do Banco de Dados.
5.29.	Possibilitar que os aplicativos sejam acessados por usuários remotos, utilizando a internet como meio de acesso.
5.30.	Possibilitar que os programas executáveis sejam instalados nas estações usuárias, provendo rotinas de atualização automática desses programas a partir do servidor, no caso de substituição de versões.
5.31.	Possibilitar que em todos os relatórios seja possível, a critério do usuário, incluir campo para assinatura do responsável pelas informações.
5.32.	Fazer uso da língua portuguesa em todas as funções, não devendo exibir nenhum tipo

	de mensagem em língua diferente desta.
5.33.	Uma única transação executada pelo usuário deve desencadear todas as ações a ela pertinentes, ou seja, processos totalmente integrados entre si em processamento on-line.
5.34.	Possuir identificação única para cada usuário, por meio de logins e senhas individualizadas, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.
5.35.	Possuir total aderência à legislação Federal e do Estado de Minas Gerais, exigindo-se do fornecedor compromisso de imediata adequação no caso de possíveis alterações das normas;
5.36.	Os módulos do sistema deverão gerar os arquivos de intercâmbio de dados para alimentar os sistemas de Auditoria do Tribunal de Contas de Minas Gerais e de quaisquer outros órgãos das esferas estaduais e federais, conforme os parâmetros determinados por estes, e de acordo com seus layouts, e deverão estar em conformidade e atender o Plano de Contas Aplicado ao Setor Público (PCASP), a partir do ano de 2014, segundo as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP) e o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP).
5.37.	Os sistemas deverão atender à Lei Complementar nº 131/09 (Lei da Transparência), com a geração automática dos dados para o Portal da Transparência, gerando os dados sem intervenção manual por parte dos usuários dos sistemas.
5.38.	O sistema de Gestão Pública licitado deve possuir integração nativa entre os seus módulos, visando a agilização dos fluxos e dos processos internos, e evitando o retrabalho, redundâncias e distorções. Deverá possibilitar à administração compilar dados e extrair relatórios, potencializado o atendimento, de modo efetivo e eficaz ao público.
5.39.	O Aplicativo, quando utilizar interface web, deve estar habilitado a receber personalização para a identidade visual da Prefeitura Municipal de Itabira
5.40.	Prover recurso de agrupamento de usuários, no qual seja possível gerenciar de forma única as permissões de acesso vinculadas a todos os usuários pertencentes a um grupo de usuários.
5.41.	Prover recurso de dupla custódia quando o acesso a uma determinada funcionalidade ou ação de exclusão, inclusão e alteração, dentro dela necessitam da autorização de outrem. Para tal, deve ser utilizado o conceito de usuário autorizador e também de grupo autorizador (onde todos os usuários do referido grupo têm o poder de autorizar).
5.42.	Prover que sejam configurados atalhos para ferramentas externas, para serem acessadas diretamente pelo sistema. Esses atalhos devem ser configurados pelo usuário através de mecanismo flexível disponível no sistema.
5.43.	Disponibilizar recurso no sistema através do qual seja realizada a execução de

	comandos de manutenção de dados (scripts) sem a necessidade de acessar diretamente o sistema de gerenciamento de banco de dados, e que estes scripts sejam criptografados.
5.44.	Permitir que os relatórios sejam gerados em formato PDF assinado digitalmente com certificados digitais, ofertando opção para configurar individualmente em um único relatório ou em um grupo de relatórios de uma só vez.

## **6. REQUISITOS ESPECÍFICOS (FUNCIONAIS)**

- 6.1. Os softwares de gestão pública deverão atender aos requisitos específicos descritos no ANEXO I-A – REQUISITOS ESPECÍFICOS (FUNCIONAIS).

## **7. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

- 7.1. Toda execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverá ser administrada pelo Gerente de Projetos desta que, formalmente, em até 5 (cinco) dias a contar da assinatura do contrato, deverá ser nomeado preposto da mesma e informado ao CONTRATANTE.
- 7.2. Caberá ao Gerente de Projeto da CONTRATADA fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS).
- 7.3. O Gerente de Projetos da CONTRATADA deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, primando pela qualidade dos serviços prestados.
- 7.4. Todas as Ordens de Serviços (OS) emitidas pelo CONTRATANTE serão única e exclusivamente dirigidas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
- 7.5. O envio da Ordem de Serviço à CONTRATADA poderá ser efetivado via correio ou e-mail;
- 7.6. A solicitação de informações por parte do CONTRATANTE, preferencialmente deverá ocorrer por e-mail, e poderá ser efetuada através de documento físico encaminhado via correio. Da mesma forma, a CONTRATADA poderá responder às solicitações de informação por e-mail ou documento físico encaminhado via correio.
- 7.7. A execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA no espaço físico do CONTRATANTE não gerará responsabilidade trabalhista para o CONTRATANTE.

## **8. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

- 8.1. Cada ente da Administração pública participante deste processo deverá identificar a área que será responsável pela gestão/fiscalização do contrato, o qual será firmado individualmente, ou seja, cada ente terá o seu contrato, ordem(ns) de serviço(s) e fará o acompanhamento da execução do mesmo.
- 8.2. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho detalhando as ações necessárias para consecução dos objetivos do projeto (implantação: instalação, conversão, saneamento, migração e treinamento), no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a

---

assinatura do contrato, que deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE para início da fase de implantação. A descrição do Plano de Trabalho deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

- Detalhamento das atividades e prazos para realização;
- Fases, marcos e entregáveis gerados;
- Metodologia, ferramentas e procedimentos de trabalho a serem empregados;
- Participantes envolvidos e responsabilidades;
- Procedimentos de verificação e validação a serem adotados;
- Plano de governança para acompanhamento do projeto.

8.3. A CONTRATADA deverá gerar relatórios semanais de acompanhamento do projeto, que devem ser apresentados ao CONTRATANTE durante toda a execução em reuniões de acompanhamento. Estas reuniões devem estar agendadas no plano de trabalho, devem ser presenciais e ocorrer semanalmente nas dependências do CONTRATANTE com a participação do gerente de projeto por parte da CONTRATADA, dos responsáveis pelo projeto por parte do CONTRATANTE e de membros da equipe técnica da CONTRATADA, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

8.4. Nos relatórios de acompanhamento devem constar, no mínimo, as seguintes informações:

- Acompanhamento do cronograma, com um comparativo entre as atividades planejadas para o período e as atividades executadas no período. Atividade(s) que não tenha(m) sido executada(s) conforme o planejamento deve(m) ser acompanhada(s) de justificativa. Caso a justificativa seja acatada pelo CONTRATANTE, um novo prazo deve ser acordado em conjunto.
- Plano de trabalho atualizado contendo, quando necessário, os ajustes relativos ao cronograma, à alocação de recursos, à prioridade de execução de tarefas e à mudança de requisitos. Estes ajustes devem ser justificados pelo gerente do projeto e devem ser aprovados pelos responsáveis pelo projeto por parte do CONTRATANTE antes de serem executados;
- Análise de impacto e risco referente às possíveis mudanças no projeto que vierem a ser solicitados pelo CONTRATANTE. A referida análise de impacto e riscos deverá ser realizada sempre que o CONTRATANTE assim solicitar. As solicitações de mudanças serão encaminhadas ao gerente de projeto por parte da CONTRATADA. Este deve providenciar uma análise de impacto e riscos que deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - ◆ Descrição do impacto da mudança sobre os produtos do projeto;
  - ◆ Impacto no cronograma do projeto, incluindo o impacto em outras atividades;
  - ◆ Análise de riscos oriundos da mudança.

8.5. A CONTRATADA deverá elaborar uma sugestão de roteiro de teste de homologação, cujos resultados serão utilizados para homologação dos serviços.

8.6. A CONTRATADA deverá realizar a implantação assistida, a qual consiste no acompanhamento presencial por técnicos da CONTRATADA durante o período inicial de uso dos módulos pelos usuários, ocasião em que poderão ser identificadas inconsistências ou não conformidades com as exigências do edital, a fim de que sejam efetuadas as correções ou ajustes necessários. A operação assistida deverá ser estimada por módulo no cronograma de implantação.

- 
- 8.7. O dimensionamento da equipe da CONTRATADA, em relação ao quantitativo de profissionais que trabalharão na fase de implantação, bem como sua qualificação para execução dos serviços contratados, será responsabilidade da própria CONTRATADA estimar e disponibilizar os respectivos profissionais considerando o prazo definido para a fase de implantação e os módulos solicitados na Ordem de Serviços.
- 8.7.1. A CONTRATADA deverá entregar junto ao Plano de Implantação, a relação dos profissionais que atuarão nesta fase com a respectiva área de atuação.

## **9. IMPLANTAÇÃO**

- 9.1. O Plano de implantação deverá apresentar as condições e os procedimentos para a implantação dos softwares/serviços propostos, incluindo atividade de análise das bases de dados atuais, avaliando a qualidade da informação, com indicação de eventual informação que não possa ser migrada e de informações necessárias no novo sistema, inexistentes na base de dados atual, assim como as atividades de saneamento e migração dos dados dos softwares atualmente em uso pelo CONTRATANTE.
- 9.2. Entenda-se como implantação todos os serviços necessários para colocar em funcionamento e deixar em condições de uso para os usuários executarem suas tarefas, o(s) sistema(s) aplicativo(s) (softwares) especificados nesse edital;
- 9.3. Os serviços deverão ser desenvolvidos sob a administração de um gerente de projeto, que ficará responsável por todo o relacionamento administrativo com o município e a equipe técnica a ser alocada;
- 9.4. O CONTRATANTE deverá disponibilizar pessoal para acompanhamento das atividades, bem como zelar pelo seu bom andamento, auxiliando quando necessário o gerente de projetos;
- 9.5. Os serviços deverão, preferencialmente, serem executados nas dependências do CONTRATANTE, com a presença dos Técnicos da CONTRATADA, e quando couber, com a anuência do CONTRATANTE, também internamente nas instalações da empresa CONTRATADA;
- 9.6. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, elaborar e apresentar planos técnicos de implantação (instalação, saneamento, conversão, migração e treinamento) para análise e aprovação da área gestora do contrato do CONTRATANTE.
- 9.7. Uma vez aprovados, a execução definitiva dos planos de implantação (instalação, saneamento, migração, conversão e treinamento) dos sistemas, bem como a conclusão dos mesmos deverão ocorrer em no máximo 120 (cento e vinte) dias contados a partir da data de emissão da ordem de serviço.
- 9.8. A CONTRATADA deverá prestar serviços de análise e programação na adequação dos sistemas para atender necessidades específicas do cliente durante toda a implantação dos sistemas, sem custos adicionais para o CONTRATANTE;
- 9.9. Antes da liberação oficial dos sistemas aplicativos para acesso aos usuários externos, os técnicos da CONTRATADA e os técnicos do município deverão realizar uma última verificação (checklist) de todos os detalhes para o funcionamento.
- 9.10. O CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura e o(s) equipamento(s) necessário(s) para a instalação do(s) sistema(s) aplicativos (softwares).

- 
- 9.11. A CONTRATADA deverá fornecer número ilimitado de licenças, para usuários básicos ou avançados, para todos os módulos durante a vigência do contrato.
- 9.12. O sistema não deverá apresentar restrições de quantidade de registros de informações de qualquer natureza, nem tão pouco quanto à quantidade de usuários que poderão ser cadastrados e habilitados a utilizar o sistema.
- 9.13. O CONTRATANTE permitirá aos Técnicos da CONTRATADA o acesso as suas instalações e disponibilizará as informações e materiais necessários para a implantação do sistema aplicativo (softwares), previsto neste edital. O acesso poderá ser feito dentro do horário de funcionamento do CONTRATANTE, e em outros horários desde que previamente acordados entre as partes.
- 9.14. A ordem de serviços pode dar início à implantação de um módulo (sistema/serviço) ou vários módulos simultaneamente.
- 9.15. O CONTRATANTE se reserva o direito de emitir ou não a ordem de serviços para determinado(s) módulo(s)/serviço(s) licitado(s), ou mesmo, cancelar definitivamente o uso de algum(ns) módulo(s) já implantado(s), sendo que neste último caso, cessará a obrigação do pagamento da parcela mensal referente ao(s) módulo(s) cancelado(s), conforme proposta da CONTRATADA, respeitando os limites legais.
- 9.16. Caso a CONTRATADA, por razões alheias, verificar a impossibilidade de cumprir o prazo estabelecido para a implantação dos sistemas, deverá a mesma comunicar formalmente o CONTRATANTE, justificando os motivos para o não cumprimento do prazo, sob pena de aplicação de sanções administrativas e multas.
- 9.17. Finalizada a fase de Implantação do Sistema (módulo), o mesmo deverá estar completamente funcional, bem como seus usuários treinados e habilitados à sua utilização, permitindo o acompanhamento do Acordo de Níveis de Serviço (SLA) definido no item 16.

## 10. TREINAMENTO

- 10.1. Entenda-se o treinamento como a transmissão de conhecimentos, habilidades e competências referentes à utilização e operacionalização das atividades laborais dos treinados utilizando das diversas ferramentas, documentos, máquinas e outros materiais necessários, efetuado pela CONTRATADA, em ambiente adequado, simulando as situações cotidianas de trabalho;
- 10.2. A CONTRATADA deverá oferecer treinamento, durante a implantação, para os servidores municipais indicados pelo CONTRATANTE de forma a garantir adequada e plena utilização do sistema, observando a quantidade mínima de servidores por órgão, conforme quadro abaixo:

<b>Órgão</b>	<b>Quantidade estimada de Usuários</b>
Prefeitura Municipal de Itabira (PMI)	400
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	17

Câmara Municipal de Itabira (CMI)	12
Instituto de Previdência (ItabiraPrev)	4
Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade (FCCDA)	6

- 10.3. A quantidade mínima de servidores treinados deverá ser distribuída de acordo com os módulos contratados e com as atribuições do setor do servidor em relação ao módulo.
- 10.4. O treinamento deverá ser realizado em etapas, setor a setor, para a relação de usuários a ser apresentada pelo CONTRATANTE, no que for necessário o normal uso dos aplicativos a serem fornecidos;
- 10.5. Os treinamentos serão sempre presenciais e deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade a reserva do local e equipamentos necessários;
- 10.6. Caberá à CONTRATADA prover o material didático, em via impressa ou em mídia eletrônica, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC), em idioma Português do Brasil.
- 10.7. O conhecimento deverá ser repassado para os usuários, a fim de que possam utilizar os sistemas e habilitá-los a executar as tarefas de operação e gestão. O treinamento deverá possibilitar todas as operações de inclusão, alteração, exclusão e consulta referente a cada funcionalidade, bem como os cálculos e processos, emissão de relatórios e sua respectiva análise;
- 10.8. Durante o treinamento os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação dos sistemas, compreenderão o papel das funções dos sistemas e a mudança da sua rotina de trabalho.
- 10.9. A carga horária mínima do treinamento será de 12 (doze) horas, divididas em turmas de no máximo 20 (vinte) participantes, sendo extensivo a todos os servidores usuários indicados pelo CONTRATANTE, devendo ser executado no horário de expediente do CONTRATANTE e nas dependências do CONTRATANTE, durante o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias a contar da emissão da ordem de serviços;
- 10.10. Para todos os módulos de treinamento, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de satisfação aos participantes e enviar os resultados ao gestor do contrato do CONTRATANTE.
- 10.11. O CONTRATANTE analisará os resultados das avaliações de aprendizagem entregues pela CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos efetuados, sendo que o esperado é que no mínimo 70% (setenta por cento) dos participantes façam uma avaliação positiva do treinamento. Caso contrário, poderá o CONTRATANTE, solicitar à CONTRATADA a repetição do treinamento para aqueles que manifestarem, justificadamente, o não atendimento dos objetivos do treinamento, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 10.12. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA se obriga a realizar treinamentos de atualização, a cada ano, para os servidores municipais indicados pelo CONTRATANTE e por sua solicitação, de forma a garantir adequada e plena utilização dos sistemas, sem ônus adicional ao CONTRATANTE;

- 
- 10.13. A demonstração, para apresentação do sistema a usuários comunitários (empresas, escritórios contábeis e pessoas em geral), poderá ser executada sob a forma de Workshop e não possui limite máximo de participantes por turma. Caso seja decidido pelo workshop o mesmo deverá ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, caso seja fora do ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos;
- 10.14. A CONTRATADA deverá repassar o conhecimento da base de dados de todos os sistemas e módulos contratados para técnicos de TI do CONTRATANTE;
- 10.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação por sistema contratado relativa ao modelo entidade x relacionamento e o dicionário de dados. Sempre que houver alteração no banco de dados dos sistemas contratados, a mesma deverá ser comunicada à área de TI do CONTRATANTE.
- 10.16. Atrasos nas atividades de implantação, decorrentes de impedimentos ou restrições imputáveis ao CONTRATANTE não serão considerados para fins de cumprimento do Acordo de Nível de Serviços e outras penalidades previstas neste Termo de Referência;

## **11. CUSTOMIZAÇÃO**

- 11.1. Entenda-se por customização do sistema, adaptações do software, de maneira onerosa, não exigíveis por alterações na Legislação, que impliquem em novos relatórios, telas, funções, rotinas ou alterações nos arquivos em atendimento às especificidades próprias do CONTRATANTE;
- 11.2. As customizações, após conclusão da etapa de implantação do software, serão solicitadas conforme necessidade do CONTRATANTE, sendo as mesmas orçadas e cobradas caso a caso, mediante aprovação do CONTRATANTE, cuja utilização e contagem se dará por meio de Horas Técnicas, estipuladas no valor unitário informado na proposta comercial (Anexo III) apresentada pela CONTRATADA;
- 11.3. Quando o CONTRATANTE solicitar, formalmente, à CONTRATADA o serviço de customização, deverá a CONTRATADA encaminhar proposta ao CONTRATANTE para aprovação, juntamente ao cronograma que além de descrever prazos para desenvolvimento e implantação, deverá também descrever detalhadamente a(s) funcionalidade(s) a ser(em) implementada(s). Após aprovação do CONTRATANTE da proposta encaminhada, deverá a CONTRATADA executar a customização.
- 11.4. A customização desenvolvida pela CONTRATADA, antes de ser disponibilizada em ambiente de produção, deverá ser testada em ambiente de homologação e ser aprovada pelo gestor do contrato e pelo setor que deu motivo à sua solicitação.
- 11.5. Caso a customização desenvolvida pela CONTRATADA não esteja conforme a proposta entregue e aprovada pelo CONTRATANTE, caberá a CONTRATADA promover os ajustes/acertos necessários, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

## **12. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

- 12.1. A CONTRATADA, a contar da assinatura do contrato, deverá prestar, quando solicitado, atendimento técnico para esclarecimento de dúvida, identificação e resolução de

problemas, suscitadas pelos funcionários da administração municipal, ligados diretamente ao uso do sistema (software).

- 12.2. Os incidentes serão classificados de acordo com o seu tipo.
- 12.3. Problemas técnicos: problemas decorrentes de inadequação legal, erro de processamento, erros de programação e lógica e falhas na integração.
- 12.4. Dúvidas de uso: dúvidas decorrentes da utilização dos módulos, da atualização de versão ou da inclusão de novas funcionalidades.
- 12.5. Os incidentes serão classificados também de acordo com seus níveis de severidade para o CONTRATANTE:

<b>PROBLEMAS TÉCNICOS</b>		
<b>NÍVEL DE SEVERIDADE</b>	<b>PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA</b>	<b>PRAZO PARA SOLUÇÃO DA CAUSA DO PROBLEMA</b>
CRÍTICO	12 horas corridas	60 horas úteis
ALTO	16 horas úteis	60 horas úteis
MÉDIO	32 horas úteis	120 horas úteis
BAIXO	60 horas úteis	180 horas úteis
<b>DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE</b>		
CRÍTICO	Incidente com paralisação do software, parte importante dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.	
ALTO	Incidente com paralisação de parte do software, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.	
MÉDIO	Incidente sem paralisação do software, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.	
BAIXO	Incidente sem paralisação do software e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.	

<b>DÚVIDAS DE USO</b>	
<b>NÍVEL DE SEVERIDADE</b>	<b>PRAZO PARA SANAR A DÚVIDA</b>
CRÍTICO	04 horas corridas
ALTO	06 horas úteis
MÉDIO	12 horas úteis
BAIXO	24 horas úteis
<b>DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE</b>	
CRÍTICO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade crítica para o CONTRATANTE naquele momento, com altíssimo risco de comprometimento de prazos.
ALTO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.
MÉDIO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade de forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.
BAIXO	Demais dúvidas sobre a utilização dos módulos do objeto proposto, sem risco de comprometimento de prazos.

- 12.6. Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.

- 
- 12.7. Será considerada hora útil o período das 7h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.
- 12.8. Para a prestação do atendimento técnico, será exigido durante todo o período contratual, além do atendimento “help desk” (via telefone), que a licitante possua um sistema disponível através da rede mundial de computadores (internet) para abertura de chamados técnicos, de qualquer natureza, que possibilite o acompanhamento do status do referido chamado através do número de protocolo e registre minimamente os seguintes dados: data/hora/minuto da abertura do chamado, usuário que abriu o chamado, descrição da solicitação do chamado, técnico que fez o atendimento, data/hora/minuto do fechamento do chamado, atividades executadas pelo técnico para realizar o atendimento. Deverá o sistema permitir a classificação dos chamados de acordo com a classificação descrita acima. Este serviço deverá ficar disponível, no mínimo, no horário comercial, de segunda a sexta-feira.
- 12.9. Os chamados poderão ser registrados no sistema de atendimento via web ou por telefone em qualquer horário, mas se registrado fora do horário indicado no item 12.7, a contagem dos prazos iniciar-se-á às 7h do primeiro dia útil seguinte.
- 12.10. Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.
- 12.11. Para os níveis de severidade CRÍTICO e ALTO, a CONTRATADA deverá retornar ao CONTRATANTE em, no máximo, 02 (duas) horas corridas e 02 (duas) horas úteis, respectivamente, a partir da abertura do chamado, uma previsão para a solução do problema.
- 12.12. Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa, do mau funcionamento registrado.
- 12.13. Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.
- 12.14. Ao final do atendimento a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 12.15. As ações realizadas pela CONTRATADA não podem comprometer outras funcionalidades dos módulos do objeto proposto, de qualquer outro software ou ambiente do CONTRATANTE.
- 12.16. Um incidente poderá ter seu nível de severidade alterado pelo CONTRATANTE, para uma maior ou menor severidade, sendo todos os prazos referentes ao novo nível reiniciados.
- 12.17. As atualizações tecnológicas serão registradas como incidentes, seguindo os prazos definidos na tabela do item 12.5, contados a partir da notificação pelo CONTRATANTE, podendo haver prorrogação desde que haja concordância pela equipe do CONTRATANTE e que tais atualizações não impliquem em perda de funcionalidades obrigatórias dos módulos do objeto proposto.
- 12.18. O CONTRATANTE poderá prorrogar os prazos definidos nas tabelas do item 12.5 em relação a determinado incidente, desde que a prorrogação seja justificada pela CONTRATADA em razão da complexidade das atividades que deverão ser realizadas.

- 
- 12.19. A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente ao CONTRATANTE para que a prorrogação seja avaliada, antes do término do prazo original.
- 12.20. A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 12.21. A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE em relação a um específico chamado e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.
- 12.22. Até o fechamento do chamado, a CONTRATADA deverá completar o sistema de acompanhamento com todas as informações envolvidas no chamado, ao menos a evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da CONTRATADA e do CONTRATANTE e aferição dos indicadores de níveis de serviço.
- 12.23. O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável do CONTRATANTE, ainda que a posteriori.
- 12.24. O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante no sistema de acompanhamento de chamados.
- 12.25. O atendimento técnico que apresenta característica apenas de instrução/orientação/dúvida, ou seja, informativo, relativo à operacionalização do sistema, não deverá gerar ônus para o CONTRATANTE. Bem como o atendimento no qual se identificou falha no software também não deverá gerar ônus para o CONTRATANTE.
- 12.26. O atendimento técnico que demandar a execução de atividades operacionais por parte do técnico da CONTRATADA, por solicitação do CONTRATANTE, para resolução de problemas apresentados pelo CONTRATANTE, para os quais o(s) técnico(s) residente(s) da CONTRATADA não estiver(em) habilitado(s) a realizar o atendimento, será cobrado por hora técnica trabalhada, conforme valor informado na proposta comercial.
- 12.27. A CONTRATADA deverá disponibilizar 2 (dois) técnicos residentes a disposição exclusiva do órgão licitante (PMI), para trabalho de suporte técnico em regime de 40 (quarenta) horas semanais, durante todo o período contratual. Os mencionados técnicos deverão possuir conhecimento e treinamento mínimo de todos os sistemas e mais evidenciado em relação aos sistemas de Administração de Receitas, Administração Financeira e Administração de Pessoal e Folha de Pagamento, de forma que sejam capazes de gerar relatórios não contemplados, auxiliar os usuários dos sistemas em situações específicas como, por exemplo, mas sem se limitar, na geração de arquivos com dados provenientes da base de dados dos sistemas, solucionar dúvidas dos clientes em relação aos sistemas, entre outras tarefas afins. Será exigido do técnico residente conhecimento mínimo em linguagem SQL, com formação - técnica ou superior - na área de TI.
- 12.28. O(s) técnico(s) residente(s) poderá(ão), a critério do CONTRATANTE (PMI), prestar atendimento aos entes públicos do município, participantes deste certame, que fizerem uso da mesma solução de software ofertada neste processo.

- 12.29. A critério do CONTRATANTE, poderá o mesmo solicitar a substituição de técnico residente que não estiver atendendo às necessidades do município ou que apresente comportamento inadequado à prestação do serviço;
- 12.30. A critério do CONTRATANTE, para atendimento de necessidade específica, poderá o mesmo solicitar a substituição temporária de técnico residente por outro que possua conhecimento mais específico de determinado software (módulo) a fim de sanar eventuais necessidades identificadas pelo(s) setor(es) usuário(s).
- 12.31. A cobrança para os técnicos residentes será feita conforme valor informado na proposta comercial.
- 12.32. O técnico residente, quando estiver afastado por qualquer motivo (férias, afastamento médico, entre outros) deverá ser substituído por outro técnico enquanto estiver ausente.
- 12.33. Caso seja demandado algum atendimento presencial específico e esporádico, para o qual o(s) técnico(s) residente(s) não possua(m) capacitação/condição de solução/atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar o encaminhamento do técnico com os requisitos necessários para o atendimento, entendendo-se como tal a capacitação do técnico para a resolução do problema que deu origem à abertura do chamado, fazendo-se o pagamento das horas necessárias ao atendimento através de horas técnicas, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação serão ressarcidas pelo CONTRATANTE conforme valores constantes no item 22.3.1.
- 12.33.1. Para o atendimento do item acima (item 12.33), considerar os seguintes quantitativos abaixo discriminados, por entidade, para 12 (doze) meses:

Prefeitura Municipal de Itabira	
Item	Quantidade
Diária de Deslocamento	40
Diária de Alimentação	100
Diária de Hospedagem	80

Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	
Item	Quantidade
Diária de Deslocamento	12
Diária de Alimentação	25
Diária de Hospedagem	20

Câmara Municipal de Itabira	
Item	Quantidade
Diária de Deslocamento	25
Diária de Alimentação	25

Diária de Hospedagem	25
----------------------	----

Fundação Cultural Carlos Drummond de Andrade	
Item	Quantidade
Diária de Deslocamento	12
Diária de Alimentação	12
Diária de Hospedagem	12

Instituto de Previdência de Itabira - ItabiraPrev	
Item	Quantidade
Diária de Deslocamento	10
Diária de Alimentação	25
Diária de Hospedagem	20

12.33.2. Para o atendimento técnico presencial deverá haver a solicitação por parte do CONTRATANTE, através da abertura de chamado, o qual deverá ser classificado conforme tabela do item 12.5, diante do teor do atendimento.

12.33.3. Os atendimentos técnicos executados por técnico não residente somente poderão ser cobrados do CONTRATANTE após finalizada a fase de implantação do software (módulo).

12.33.4. É responsabilidade da CONTRATADA o entendimento do problema relatado no chamado aberto pelo CONTRATANTE para proceder o encaminhamento do técnico com capacitação suficiente para o atendimento.

### 13. MANUTENÇÃO

13.1. A prestação dos serviços de manutenção dos softwares se dará nas seguintes modalidades:

13.2. Corretiva: que visa corrigir erros e defeitos de funcionamento dos softwares, podendo a critério da licitante, limitar-se à substituição da cópia com falhas por uma cópia corrigida, sem ônus para o CONTRATANTE;

13.3. Toda manutenção corretiva deverá ser executada conforme prazos estabelecidos no item 12.5, referente ao tópico de Atendimento e Suporte técnico.

13.4. Adaptativa: visando adaptações legais para adequar os Softwares a alterações da Legislação, sem ônus para o CONTRATANTE;

13.5. As manutenções motivadas por mudanças na legislação que afetem processos em uso pelo CONTRATANTE deverão ser implantadas e testadas em até 15 (quinze) dias antes do prazo legal para início da nova obrigação conforme a legislação.

13.6. Evolutiva: que visa garantir a atualização dos softwares, mediante aperfeiçoamento das funções existentes ou adequação às novas tecnologias, obedecendo aos critérios da

---

metodologia de desenvolvimento da CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.

- 13.7. A manutenção evolutiva, que visa atender às necessidades específicas do CONTRATANTE, que não agregue valor aos sistemas, deverá ser orçada, caso a caso, após definição e diagnóstico e serão tratadas conforme definido no item 11 (Customização).
- 13.8. As alterações de software realizadas por motivos alheios ao CONTRATANTE (seja pela própria CONTRATADA ou por solicitação de outros clientes ou por força legal, entre outros) que modifiquem a maneira de operacionalizar as rotinas do sistema e conseqüentemente ensejarem a necessidade de orientação/treinamento aos usuários do software sobre as modificações efetuadas, deverá a CONTRATADA repassar essas alterações através de treinamento presencial, a ser agendado com o CONTRATANTE, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 13.9. Todos os direitos autorais dos materiais fornecidos com base neste Contrato são de propriedade da CONTRATADA, sendo expressamente vedada sua reprodução e divulgação.
- 13.10. Todas as informações geradas com o uso dos sistemas e armazenadas em banco de dados são de propriedade do CONTRATANTE, e a CONTRATADA fica obrigada a manter sigilo sobre estes dados.
- 13.11. A segurança dos dados produzidos pelos softwares é de responsabilidade de quem os opera. A má utilização das técnicas operacionais de trabalho, como operações indevidas de “BACKUPS” (anormalidade nos meios magnéticos), ou que possam gerar resultados equivocados, ou, ainda, danos causados por “vírus” de computador, são de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE, quando os mesmos estiverem abrigados em suas instalações/equipamentos.

#### **14. INTEGRAÇÃO**

- 14.1. A solução de software ofertada deve permitir a integração com softwares de outros fabricantes (terceiros) quando necessário, após estudo de viabilidade técnica.
- 14.2. A troca de informações entre sistemas de fabricantes (empresas) diferentes deve adotar preferencialmente as tecnologias webservices e XML.
- 14.3. No interesse do CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA prover os meios necessários para realizar a integração com outros sistemas, em uso pelo CONTRATANTE, devendo o mesmo fazer a solicitação formal da integração à CONTRATADA.
- 14.4. Após solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar estudo de viabilidade técnica para a integração e, caso entenda não ser possível a integração ora solicitada, deverá encaminhar relatório técnico ao gestor do contrato, contendo as justificativas que embasaram tal entendimento, em prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis.
- 14.5. Caso a(s) justificativa(s) do relatório referenciado no item anterior não seja(m) acatada(s) pelo CONTRATANTE, o mesmo formalizará suas considerações e encaminhará à CONTRATADA.

- 
- 14.6. Caso evidenciado não haver impasses técnicos que inviabilizem a integração, deverá a CONTRATADA providenciar atendimento à solicitação do CONTRATANTE.
- 14.7. Sendo possível a realização da integração, a CONTRATADA deverá elaborar proposta conforme item 11 (Customização) considerando as horas técnicas para o atendimento. Deverá encaminhar a proposta ao CONTRATANTE para aprovação, juntamente ao cronograma que descreva etapas e prazos para desenvolvimento e implantação, em prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a serem contados:
- 14.7.1. após a manifestação do CONTRATANTE sobre o relatório de viabilidade técnica para integração, encaminhado conforme item 14.4;
- 14.7.2. ou após envio de considerações do CONTRATANTE à CONTRATADA conforme item 14.5, caso ocorra.
- 14.8. A CONTRATADA, após aprovação do CONTRATANTE da proposta e cronograma, deverá ser executar a integração dentro dos prazos pactuados.
- 14.9. A Superintendência de Informática da Prefeitura Municipal de Itabira realiza o desenvolvimento de aplicações para atendimento de necessidades específicas dos usuários da PMI, sendo que, algumas vezes se faz necessária a consulta de dados gerados pela aplicação contratada a fim de evitar a duplicidade de dados e retrabalho do usuário. Portanto, os desenvolvedores da Superintendência de Informática terão acesso à base de dados da(s) aplicação(ões) contratada(s) apenas no formato de consulta.

## 15. DEMONSTRAÇÃO DO OBJETO

- 15.1. Terminada a fase de habilitação, a empresa classificada em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, para iniciar a demonstração do sistema junto a Comissão de Avaliação, devidamente designada. A demonstração será realizada nas dependências do CONTRATANTE, oportunidade onde a licitante deverá simular, em tempo de execução, cada funcionalidade exigida pelo presente Termo de Referência referente aos Requisitos Gerais (não Funcionais) e Requisitos Específicos (Funcionais) dos módulos que compõem os sistemas, que a empresa tenha declarado atender, em sessão pública, de forma que a comissão de avaliação possa comprovar, de forma objetiva, o atendimento aos requisitos;
- 15.2.** A demonstração do sistema contribuirá para uma avaliação assertiva da aceitabilidade do objeto licitado em face do ofertado pela licitante, já que o CONTRATANTE pretende adquirir através deste processo, Soluções de Softwares prontas, de qualidade comprovada, que já tenham sido desenvolvidas, implantadas e testadas anteriormente;
- 15.3. A licitante em questão que descumprir o prazo estipulado no item 15.1 terá sua proposta automaticamente desclassificada;
- 15.4. A apresentação dos softwares de gestão pública será organizada em módulos. A licitante deverá apresentar os módulos licitados conforme cronograma enviado previamente, após sua convocação. Caso, após a apresentação de um módulo, seja constatado que o mesmo não atingiu o percentual mínimo de funcionalidades exigidas conforme item 1.2 de forma nativa ou parametrizável, estando, portanto, o módulo REPROVADO, a licitante será dispensada da apresentação dos demais módulos restantes;

- 15.5. A empresa deverá trazer todos os equipamentos necessários, os módulos do software devidamente configurados e quaisquer outros itens necessários à demonstração, à exceção dos descritos no item abaixo (15.6), sob pena de desclassificação.
- 15.6. Serão fornecidos pelo Município: local para a demonstração, Comissão de Avaliação, acesso à internet e materiais necessários à aplicação da Avaliação Técnica pela Comissão de Avaliação;
- 15.7. Os equipamentos utilizados para a demonstração do software ficarão retidos no local da demonstração até a liberação pela Comissão de Avaliação. Caso a licitante sob avaliação retire seus equipamentos do local da demonstração, por qualquer período ou motivo antes do término da demonstração, considerar-se-á concluída a demonstração das funcionalidades do software;
- 15.8.** Os representantes credenciados de qualquer licitante poderão acompanhar as análises da aceitabilidade, não se admitindo qualquer intervenção durante o exame prático, podendo os mesmos se manifestarem em fase recursal;
- 15.9. Após as demonstrações feitas pela empresa proponente, a Comissão de Avaliação terá um prazo de até (02) dois dias úteis, para emitir um relatório conclusivo da análise de amostra;
- 15.10. O produto do licitante deverá atender a totalidade (cem por cento) dos requisitos presentes no item 5, Requisitos Gerais (não Funcionais);
- 15.11. Na demonstração, a solução de software que atender ao mínimo de 80% (oitenta por cento) dos requisitos, considerando cada módulo que compõe o sistema avaliado, conforme descrito no ANEXO I-A – REQUISITOS ESPECÍFICOS (FUNCIONAIS) DOS SOFTWARES, será aprovada, tendo a empresa licitante a obrigação de implementar os requisitos não atendidos no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da emissão da ordem de serviços, sob pena de aplicação de sanções e multas contratuais.
- 15.12. Para verificação do percentual de atendimento dos requisitos de cada módulo (sistema), deverá ser observado o número mínimo de requisitos de cada módulo (80% do total de requisitos por módulo) estipulados na tabela abaixo:

Lote	Softwares	Nº de Requisitos Específicos (Funcionais)	Nº mínimo de Requisitos a serem atendidos
Sistemas de Gestão Administrativa	Sistema de Planejamento e Orçamento	57	46
	Sistema de Administração de Receitas	443	355
	Sistema de Administração Financeira	207	166
	Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	155	124
	Sistema de Licitações, Contratos e Compras	106	85
	Sistema de Almojarifado	51	41
	Sistema de Tramitação de Processos	91	73

	Sistema de Patrimônio Público	20	16
	Sistema de Administração de Frotas	24	20
	Sistema de Procuradoria	21	17
	Sistema de Comunicação Social e Transparência Pública	180	144
	Sistema de Apoio à Decisão	42	34
	Sistema Gestão Ambiental	186	149
	Sistema de Gestão de Cemitério	50	40
<b>Serviço Backup</b>	de Serviço de Backup em Nuvem	10	8
<b>Serviço Hospedagem</b>	de Serviço de Hospedagem em Nuvem	29	24

15.13. Cabe ressaltar que cada módulo será avaliado de forma objetiva conforme os itens descritos para o mesmo. Deste modo, um item somente será considerado “de acordo” se estiver apto em sua totalidade. Isso implica que todos os seus subitens, obrigatoriamente, sejam atendidos, não sendo considerados válidos os itens compostos que atendam apenas parte de seus subitens.

15.14. O Município de Itabira/MG se valerá de uma Comissão de Avaliação devidamente nomeada para avaliar as demonstrações dos softwares;

15.15. Na hipótese do não atendimento aos requisitos discriminados no presente Termo de Referência pela empresa proponente, o Pregoeiro convocará a empresa licitante subsequente, na ordem de classificação, para que se habilitada faça a respectiva demonstração do sistema, sendo avaliada nos mesmos moldes da empresa licitante anterior, e assim sucessivamente, até a apuração de um software que atenda todas as exigências do Termo de Referência.

15.16. As funcionalidades que tiverem direta ou indiretamente ligação com as prestações de contas às quais os entes públicos estiverem submetidos, deverão as mesmas serem atendidas de forma nativa ou parametrizável, devendo estar disponíveis quando da implantação dos softwares.

## 16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

16.1. Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados aos serviços contratados, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade.

### 16.2. Treinamento

16.2.1. Caso a CONTRATADA não finalize os treinamentos dos usuários do CONTRATANTE dentro do prazo estipulado neste TR, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da Ordem de Serviços,

---

entendido como a somatória da parcela de implantação e licença de uso de cada módulo constante na OS.

16.2.2. Atrasos que comprometam a execução do planejamento de treinamento que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente comprovados pela CONTRATADA, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

### **16.3. Customização**

16.3.1. Caso a CONTRATADA não entregue ao CONTRATANTE os serviços solicitados de customização dentro do prazo do cronograma apresentado, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor orçado para a customização e, caso este atraso se estenda por mais de 30 (dias), a penalidade será aplicada no mesmo valor, para cada período de 30(trinta) dias de atraso em relação ao prazo pactuado, até o limite de 90(noventa) dias.

16.3.2. Atrasos que comprometam a execução do cronograma da customização que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente comprovados pela CONTRATADA, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

16.3.3. Caso seja necessário algum acerto/ajuste na customização solicitada, conforme especificado no item 11.5, após a comunicação do(s) problema(s) encontrado, deverá a CONTRATADA providenciar a correção em no máximo 30 (trinta) dias corridos, sendo que, será aplicada penalidade no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor orçado para a customização e, caso este atraso se estenda por mais 30 (trinta) dias, a penalidade será novamente aplicada no mesmo valor, enquanto perdurar o atraso e para cada período de 30 (trinta) dias.

### **16.4. Disponibilização de Funcionalidades não contempladas originalmente no sistema**

16.4.1. As funcionalidades dos módulos (softwares), que não foram atendidas quando da etapa de demonstração dos softwares, deverão ser entregues ao CONTRATANTE no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados após a emissão da ordem de serviços.

16.4.2. Caso a CONTRATADA não disponibilize para o CONTRATANTE estas funcionalidades dentro do prazo estabelecido, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da fatura mensal, em todos os meses subsequentes ao prazo estabelecido, enquanto perdurar o não atendimento.

16.4.3. Atrasos que comprometam o desenvolvimento das funcionalidades que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente comprovados pela CONTRATADA, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

### **16.5. Atendimento e Suporte Técnico**

16.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar após o fechamento do período da cobrança (correspondente a 30 dias), relatório referente a todos os atendimentos efetuados neste período, relativos ao item 12 deste TR, contendo, no mínimo: número do chamado, classificação, data/hora/minuto abertura, data/hora/minuto fechamento, tempo de atendimento (data/hora/minuto fechamento – data/hora/minuto abertura) em horas/minutos. Deverá constar ao final do relatório, o percentual de chamados atendidos dentro do prazo e atendidos fora do prazo. Entenda-se como chamados atendidos fora do prazo aqueles que tiveram seu atendimento fora dos prazos estipulados no item 12.5, bem como aqueles cujo atendimento não foi iniciado até o momento do fechamento do relatório, tendo extrapolado os prazos estabelecidos.

- 
- 16.5.2. Caso o percentual de chamados atendidos fora do prazo para o período da medição for superior a 5% (cinco por cento) até 10% (dez por cento), ensejará a aplicação de penalidade no valor de 1% (um por cento) sobre o valor total da fatura mensal.
- 16.5.3. Caso o percentual de chamados atendidos fora do prazo para o período da medição for superior a 10% (dez por cento), ensejará a aplicação de penalidade no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.
- 16.5.4. A CONTRATADA deverá encaminhar o relatório descrito no item 16.5.1 ao CONTRATANTE antes da emissão da Nota Fiscal referente ao período do relatório para validação da Unidade Fiscalizadora do Contrato, ou poderá, fornecer acesso ao relatório para que o próprio CONTRATANTE faça a sua emissão para fins de conferência.
- 16.5.5. Para atrasos no atendimento aos chamados que necessitem de visita técnica presencial específica, ou seja, chamados que não serão atendidos pelos técnicos residentes e sim por outro técnico da CONTRATADA, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 1% (um por cento) sobre o valor total da fatura mensal, pelo não cumprimento do atendimento presencial agendado.
- 16.5.5.1. Caso o técnico encaminhado pela CONTRATADA, para atender a chamado específico, não consiga resolver o problema que deu origem à abertura do chamado por falta de capacitação técnica, a CONTRATADA não poderá faturar as horas técnicas usadas no atendimento, bem como as diárias de deslocamento, alimentação e hospedagem, uma vez que, conforme item 12.33, a mesma é responsável pelo entendimento do problema relatado no chamado aberto pelo CONTRATANTE e encaminhamento de técnico capacitado para a resolução do mesmo.
- 16.5.5.2. Situações que comprometam o atendimento do chamado pelo técnico que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente comprovados pela CONTRATADA, não serão considerados na aferição do nível de serviço
- 16.5.6. Atrasos que comprometam o atendimento técnico presencial solicitado que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente comprovados pela CONTRATADA, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

## 16.6. Serviço de Hospedagem

16.6.1. Desconsiderar, para efeito da verificação do nível do SLA mensal, em razão do atendimento ao percentual de disponibilidade descrito para o serviço de hospedagem (99,80%), as seguintes situações que, por ventura, caso ocorram, causem a inatividade das Soluções de Softwares em produção:

**16.6.1.1.** Manutenções programadas pela Contratada nos Centros de Dados desde que, devidamente comunicadas antecipadamente, via ofício ou e-mail, pela Contratada ao Contratante, com antecedência mínima de 10 (dez) dias e que sejam executadas fora do horário de expediente do Contratante;

16.6.1.2. Incidência de fatores fora do controle razoável da Contratada, tais como, porém, sem se limitar a estes: desastres naturais, guerra, atos de terrorismo, tumultos, ações do governo ou uma falha generalizada nos sistemas de telecomunicação de grande relevância, externos aos Centros de Dados;

---

**16.6.1.2.1.** Mesmo se tratando de um problema fora do controle da Contratada, deverá a mesma, comunicar formalmente ao Contratante descrevendo os motivos que ensejaram na indisponibilidade do serviço em no máximo 1 (um) dia útil após o ocorrido;

**16.6.2.** Caso a disponibilidade não seja alcançada, desconsiderando as ocorrências que não são de responsabilidade da Contratada, descritas acima (item 16.6.1 e subitens), o valor mensal a ser pago para a Contratada referente aos serviços prestados sofrerá abatimento conforme descrito abaixo:

**16.6.2.1.** Será considerada a média anual de 43.920 (quarenta e três mil novecentos e vinte) minutos por mês para o cálculo da disponibilidade.

**16.6.2.2.** A disponibilidade do ambiente do serviço de hospedagem será apurada mensalmente, do 1º ao último dia do período de faturamento, considerando-se o horário de 0h00m00 às 23h59m59, de 2ª feira a domingo, através da seguinte fórmula:

$$\text{Dis} = ([\text{Tempo de Serviço Disponível}] / [\text{Tempo Total}]) * 100$$

onde:

Dis = Percentual de disponibilidade do ambiente de hospedagem em nuvem no período de apuração;

[Tempo de Serviço Disponível] = (43.920 – [total de minutos no mês em que o serviço NÃO esteve DISPONÍVEL]);

[Tempo Total] = 43.920 minutos

**16.6.2.3.** Para percentual de disponibilidade mensal inferior a 99,80% (noventa e nove vírgula oitenta por cento) até 97% (noventa e sete por cento) ensejará glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura mensal;

**16.6.2.4.** Para percentual de disponibilidade mensal inferior a 97% (noventa e sete por cento) ensejará glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura mensal;

**16.6.3.** Caso apresente disponibilidade abaixo do limite definido por um período superior a 2 (dois) meses, consecutivamente, sendo a indisponibilidade apurada de responsabilidade da Contratada, ou seja, os fatores que ensejaram na indisponibilidade não estão contemplados nas situações expostas no item 16.6.1 e subitens, o Gestor do Contrato poderá solicitar a abertura de Processo Administrativo Punitivo, conforme previsto no Edital e demais condições do contrato.

**16.6.4.** O não cumprimento do prazo de 12 (doze) horas corridas para restabelecer os serviços em outro Datacenter (Disaster Recovery), conforme definido no ANEXO I-A - REQUISITOS ESPECÍFICOS (FUNCIONAIS), sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do Valor Global do contrato para cada hora adicional de atraso até que os serviços sejam restabelecidos para pleno uso do

---

CONTRATANTE, limitados a 48 (quarenta e oito) horas corridas, após o qual a CONTRATADA estará sujeita à rescisão do CONTRATO, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, bem como da responsabilização civil;

**16.6.5.** Pela indisponibilidade do backup solicitado à CONTRATADA, dentro dos critérios definidos para o backup inserido no Serviço de Hospedagem, ensejará glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura mensal.

**16.6.6.** Caso a CONTRATADA, por mais de 2 (duas) vezes consecutivas, apresentar indisponibilidade de backup, após solicitação do CONTRATANTE, o Gestor do Contrato poderá solicitar a abertura de Processo Administrativo Punitivo, conforme previsto no Edital e demais condições do contrato.

**16.6.7.** Caso a CONTRATADA, após solicitação de restauração de backup, ultrapasse o tempo estabelecido nos requisitos da prestação do serviço, ensejará glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor pago pelo serviço de hospedagem.

## **16.7. Serviço de Backup**

**16.7.1.** A CONTRATADA deverá prover o serviço de backup conforme os requisitos especificados para o mesmo.

**16.7.2.** Qualquer falha identificada nos serviços de backup deve ser imediatamente sanada pela CONTRATADA, caso seja de sua responsabilidade, ou imediatamente comunicada ao CONTRATANTE, caso esteja fora do controle da CONTRATADA, para que o mesmo tome as medidas necessárias.

**16.7.3.** Pela indisponibilidade do backup solicitado à CONTRATADA, sendo esta indisponibilidade de sua completa responsabilidade, ensejará glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor pago pelo serviço de backup em nuvem.

**16.7.4.** Caso a CONTRATADA, por mais de 2 (duas) vezes consecutivas, apresentar indisponibilidade de backup, após solicitação do CONTRATANTE, sendo a indisponibilidade de sua responsabilidade, o Gestor do Contrato poderá solicitar a abertura de Processo Administrativo Punitivo, conforme previsto no Edital e demais condições do contrato.

**16.7.5.** Caso a CONTRATADA, após solicitação de restauração de backup, ultrapasse o tempo estabelecido nos requisitos da prestação do serviço, ensejará glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor pago pelo serviço de backup em nuvem.

## **16.8. Integração**

**16.8.1.** Caso a CONTRATADA não entregue ao CONTRATANTE o relatório de viabilidade técnica para integração conforme prazo estabelecido no item 14.4, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total da fatura mensal do contrato, permanecendo para os próximos meses, enquanto o relatório não for entregue.

---

16.8.2. Atrasos que comprometam a entrega do relatório de viabilidade técnica para a integração que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, devidamente comprovados, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

16.8.3. Caso a CONTRATADA não entregue ao CONTRATANTE a proposta e cronograma de integração conforme prazo estabelecido no item 14.7, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total da fatura mensal do contrato, permanecendo para os próximos meses, enquanto os documentos (proposta e cronograma) não forem entregues.

16.8.4. Atrasos que comprometam a entrega da proposta e cronograma de execução da integração que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, devidamente comprovados, não serão considerados na aferição do nível de serviço.

16.8.5. Uma vez aprovados a proposta e cronograma de execução da integração, o cumprimento do cronograma será acompanhado e cobrado conforme item 16.3 (Customização).

### **16.9. Funcionalidades necessárias para Prestação de Contas**

16.9.1. As funcionalidades que tiverem relação direta/indireta com as prestações de contas às quais os entes públicos participantes deste processo estão submetidos deverão vir de forma nativa, ou seja, já implementados na solução contratada, conforme padrões e requisitos exigidos atualmente. Caso verificado que alguma funcionalidade necessária para a correta prestação de contas não atenda conforme as exigências legais atuais, sendo o não atendimento apurado de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, ensejará a aplicação de penalidade no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da Ordem de Serviços, entendido como a somatória da parcela de implantação e licença de uso de cada módulo constante na OS, além de outras penalidades previstas neste Termo de Referência (item 24).

## **17. VISITA TÉCNICA**

17.1. Para participação no certame a LICITANTE apresentará a declaração de Vistoria Técnica (Anexo VII), fornecida pela Superintendência de Informática/SMA, indicando que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

17.2. A visita técnica poderá ocorrer até o último dia útil que anteceder à abertura da licitação e poderá ser realizada na Superintendência de Informática / SMA, localizada, na Avenida Carlos de Paula Andrade, nº 135 - Centro, em Itabira / MG, telefone (31) 3839-2544, (31) 3839-2115, nos horários de 9:00 às 11:00 ou de 14:00 às 17:00, devendo o interessado contatar o Superintendente de Informática ou a pessoa designada pelo mesmo para o agendamento;

17.2.1. Poderá também ser agendada visita técnica aos demais entes participantes deste processo conforme horário de expediente dos mesmos:

- Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE  
Rua Nossa Senhora do Carmo, 148, Pará – CEP: 35900-046  
Telefone: (31) 3839-1300 / 3839-1310  
Horário de Funcionamento: 08:00 às 11:00 ou de 13:00 às 17:00

---

• Câmara Municipal de Itabira – CMI  
Av. Carlos Drummond de Andrade, 651, Centro – CEP: 35900-025  
Telefone: (31) 3839-1500 / 3839-1576  
Horário de Funcionamento: 12:00 às 18:00

• Fundação Cultura Carlos Drummond de Andrade – FCCDA  
Av. Carlos Drummond de Andrade, 666, Centro – CEP: 35900-025  
Telefone: (31) 3835-2102  
Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 ou de 14:00 às 18:00

• Instituto de Previdência de Itabira – ItabiraPrev  
Av. Mauro Ribeiro Lage, 566, Loja 02, Esplanada da Estação – CEP: 35900-562  
Telefone: (31) 3839-2588  
Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 ou de 14:00 às 18:00

- 17.3. O licitante que optar por não realizar a visita técnica acima estipulada poderá apresentar declaração de que tem conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 17.4. Justificativa: Para que as propostas de preços possam refletir com exatidão a sua plena execução, evitando-se futuras alegações de desconhecimento das características dos serviços licitados, resguardando o Município de possíveis inexecuções contratuais e/ou gastos futuros não previstos para aquisição de serviços e/ou materiais necessários para a implantação da solução a ser contratada, se mostra recomendável a realização de visita prévia junto à Superintendência de Informática / SMA e demais entes, para que a licitante possa conhecer a infraestrutura tecnológica existente, rede dados disponível, unidades que utilizarão os sistemas licitados, disponibilidade de link de internet nas mesmas, softwares (sistema operacional, banco de dados, etc.) licenciados utilizados, parque de equipamentos (servidores e computadores) disponíveis bem como a Política de Uso e Segurança de Informações e dos Recursos Computacionais adotados pelo CONTRATANTE.

## **18. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

- 18.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência, através da apresentação de um ou mais atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado. Os atestados deverão conter:
- 18.1.1. Razão social e dados de identificação da instituição emitente, preferencialmente em papel timbrado;
- 18.1.2. Comprovação de capacidade de fornecimento do item ou prestação do serviço constante do objeto da licitação;
- 18.1.3. Período de fornecimento/prestação do serviço;
- 18.1.4. Local e data de emissão;
- 18.1.5. Nome, cargo e assinatura do responsável pelas informações.

- 
- 18.2. Para o Lote 01 (Sistema de Gestão Administrativa), o atestado deverá comprovar a implantação de sistemas de informação que integrem ou tenham integrado os módulos de Gestão Tributária e de Contabilidade; os módulos de RH Folha de Pagamento com o de Contabilidade e o módulo de Compras e Licitações com o módulo de Contabilidade, gerando os arquivos necessários para atendimento ao Sistema de Contas dos Municípios (SICOM) para Tribunal de Contas do Estado;
- 18.3. Ainda para o Lote 01 (Sistema de Gestão Administrativa), comprovar ter implantado sistema de informação que tenha disponibilizado, na WEB as informações necessárias para atendimento a Lei Complementar 131/2009; apresentando, os respectivos endereços eletrônicos na WEB dos seguintes serviços abaixo:
- 18.3.1. Emissão de Certidões e Guia de Recolhimento para débitos vencidos e/ou 2º via de carnês;
- 18.3.2. Consulta trâmites de processos;
- 18.3.3. Declaração Eletrônica de ISS;
- 18.3.4. Nota Fiscal de Serviços Eletrônica;
- 18.3.5. Portal do Servidor (Emissão de Contracheque e atualização de dados cadastrais);
- 18.3.6. Portal da Transparência.
- 18.4. O CONTRATANTE poderá, caso julgue necessário, realizar diligências visando a comprovar a autenticidade dos Atestados apresentados.

## **19. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 19.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Edital e do Contrato.
- 19.2. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o estabelecido no Edital e no Contrato.
- 19.3. Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina este contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento dentro do prazo determinado.
- 19.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre eventuais imperfeições, falhas, e demais irregularidades verificadas na execução dos procedimentos previstos no Edital e no Contrato, de modo a que possam ser adotadas medidas para correção do que for notificado.
- 19.5. Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, após a assinatura do Aceite Definitivo e comunicar a CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.
- 19.6. Fornecer, em tempo hábil, todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do objeto do contrato.
- 19.7. Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais devem ser confirmados por escrito ou via e-mail, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da efetivação do entendimento.
- 19.8. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

- 
- 19.9. Informar a CONTRATADA da presença de profissionais que não possuam o conhecimento técnico e postura profissionais necessários à perfeita realização dos serviços.
  - 19.10. Rejeitar, no todo ou em parte as entregas efetuadas em desacordo com o contrato.
  - 19.11. Prestar informações e esclarecimentos que venham ser solicitados pela CONTRATADA pertinentes aos serviços.

## **20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 20.1. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições estabelecidas no EDITAL e em seus ANEXOS, e assim como em relação às demais exigências contratuais.
- 20.2.** Iniciar a execução do objeto após o recebimento do documento de Ordem de Serviço, expedido pelo CONTRATANTE;
- 20.3. Responsabilizar-se pelo integral cumprimento do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, provocados por ineficiência no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se evidenciarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pelo CONTRATANTE.
- 20.4. Entregar os produtos livres de defeitos e adequados de acordo com as legislações vigentes, obrigando-se a substituir/corriger/reparar, de imediato, se algum defeito for constatado.
- 20.5. 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.
- 20.6. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação, que venham a ser solicitados pelos agentes designados pelo CONTRATANTE.
- 20.7. Arcar com todos os custos inerentes à prestação de serviços e ao fornecimento, tais como deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem com qualquer outro valor adicional.
- 20.8. Observar durante a realização do trabalho e nos produtos a serem entregues todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas, enfim, todas as normas a que esteja submetido o CONTRATANTE.
- 20.9. A empresa CONTRATADA, ao final do contrato, deverá fornecer 01 (uma) licença de uso de todos os módulos de sistema, sem prazo de vencimento para utilização perpétua.
- 20.10. A solução entregue ao final do período de implantação deverá estar, em todos os contextos e nos módulos que compõem o objeto, em conformidade com as Legislações Federais, Estaduais e Municipais vigentes à época.
- 20.11. Durante todo o período de implantação, a CONTRATADA deverá manter Serviços de Suporte Técnico dos módulos que por ventura já tenham entrado em produção, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 20.12. A CONTRATADA deverá designar um preposto da empresa, o qual será responsável por toda comunicação com o CONTRATANTE.
- 20.13. Submeter, previamente, para aprovação do CONTRATANTE, qualquer substituição por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias ou

- 
- qualquer outro motivo, seja temporário ou definitivo, dos profissionais envolvidos na execução do objeto.
- 20.14. Substituir, de imediato, em até 15(quinze) dias úteis, a qualquer tempo e por determinação do responsável pelo acompanhamento e fiscalização operacional da execução do contrato, os profissionais que não atenderem às exigências e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados.
- 20.15. Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.
- 20.16. Prestar obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pelo responsável do acompanhamento e fiscalização operacional da execução dos contratos, documentando-as.
- 20.17. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pelo CONTRATANTE.
- 20.18. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.
- 20.19.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto desta contratação, sem a prévia autorização do CONTRATANTE;
- 20.20.** Exigir dos seus colaboradores, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação.
- 20.21. Sempre que solicitado e principalmente no término da vigência do contrato fica a CONTRATADA obrigada a entregar ao Município de Itabira todos os dados (informações) constantes do banco de dados devidamente atualizado, em formato definido pelo CONTRATANTE, juntamente ao dicionário de dados;
- 20.21.1.O formato de entrega dos dados será definido no momento da solicitação, de comum acordo entre as partes envolvidas.

## **21. GARANTIAS À EXECUÇÃO DO OBJETO**

- 21.1.** Para a garantia do fiel cumprimento das suas obrigações contratuais, a CONTRATADA caucionará perante a PMI, por meio da Secretaria Municipal da Fazenda, Diretoria de Tesouraria, localizada no edifício sede da PMI, dentro dos 10(dez) primeiros dias úteis subsequentes à assinatura deste instrumento, o valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, em Dinheiro, Títulos da Dívida Pública, Seguro Garantia ou Fiança Bancária;
- 21.2.** Sendo a garantia prestada em Fiança Bancária, esta deverá obedecer ao modelo bancário e ter seu vencimento fixado para 60(sessenta) dias além da data de encerramento do contrato;
- 21.3.** As cauções efetuadas em dinheiro serão atualizadas por índices oficiais, desde a data do recolhimento até a data de devolução, porém, não renderão juros, compensações ou vantagens

---

de qualquer natureza;

- 21.4.** O valor caucionado responderá pelas multas eventualmente aplicadas à CONTRATADA, ou para satisfação de perdas e danos ocorridos em decorrência de inadimplemento, ação ou omissão, dolosa ou culposa, no curso da vigência do contrato;
- 21.5.** Não ocorrendo a hipótese prevista no item anterior, quando se aplicar, a garantia prestada pela CONTRATADA será restituída até 30 (trinta) dias contados da data da assinatura, pelas partes, do “Atestado de Fornecimento ou Performance”, contra-recibo da CONTRATADA, onde declare expressamente, estar em dia com as obrigações sociais e tributárias referentes ao contrato.
- 21.6.** Também implicará na restituição da garantia prestada o atendimento ao item 25.
- 21.7.** Em caso de aditamento ao presente contrato, importando tal fato na elevação de seu valor total estimado, a CONTRATADA se obriga a reforçar proporcionalmente as garantias prestadas.

## 22. FATURAMENTO

- 22.1.** Para o faturamento, serão considerados os serviços solicitados na(s) Ordem(ns) de Serviço(s) que tenham sido efetivamente prestados e devidamente atestados pelo CONTRATANTE, através da Unidade Fiscalizadora do contrato, em razão do atendimento às especificações contidas no instrumento de convocação e seus anexos, em especial neste TR, na proposta de preços adjudicada e no contrato;
- 22.2.** O pagamento será efetuado em moeda corrente, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura cuja natureza fiscal será a prestação de serviços. A mesma será apresentada ao CONTRATANTE, constando os respectivos preços unitários e total, de cada grupo de fornecimento de serviços – conforme constam na Planilha de Formação de Preços, o mês/ano de referência, para o faturamento mensal das licenças de softwares contratadas, assim como a descrição sucinta do objeto contratado e referência aos módulos disponibilizados;
- 22.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar o relatório referenciado no item 16.5.1 antes de encaminhar a Nota Fiscal/Fatura referente à parcela de Licença de Uso (Atualização e Suporte técnico) para validação pela Unidade Fiscalizadora do contrato.
- 22.4.** Caso a Nota Fiscal/Fatura seja relativa à prestação de serviços que serão pagos através de hora técnica, deverá vir acompanhada do relatório de atendimento técnico, o qual deverá descrever com detalhes todas as atividades executadas e as horas necessárias para o atendimento e as diárias utilizadas, conforme item 22.4.1 e subitens. Deverá o relatório técnico ser assinado pelo responsável pelo setor que solicitou a execução do serviço (atendimento), bem como pelo responsável pela fiscalização do contrato.
- 22.4.1.** O CONTRATANTE fará o pagamento das despesas de alimentação, hospedagem e locomoção conforme tabela abaixo:

Diária	Valor
Deslocamento (ida e volta)	R\$ 120,00
Alimentação	R\$ 30,00

---

Hospedagem	R\$ 129,00
------------	------------

- 22.4.1.1.** Os valores acima somente serão pagos para atendimentos presenciais, e poderão ser cobrados somente após finalizada a fase de implantação do (software) módulo.
- 22.4.1.2.** A diária de alimentação somente será considerada devida caso o técnico tenha prestado, no mínimo, 3 (três) horas de atendimento ao CONTRATANTE no referido dia;
- 22.4.1.3. A diária de deslocamento somente será devida para o caso do técnico se deslocar de outro município.
- 22.4.1.4. A diária de deslocamento deverá ser contabilizada apenas uma vez nos casos de deslocamento de mais de um técnico utilizando o mesmo veículo da CONTRATADA.
- 22.4.1.5.** A diária de hospedagem somente será devida caso o técnico tenha prestado, no mínimo, 3 (três) horas de atendimento ao CONTRATANTE no dia, sendo este quantitativo observado em relação ao período da tarde ou o atendimento tenha finalizado após as 18:00horas.
- 22.4.1.6.** O relatório de atendimento técnico mencionado no item 22.4 poderá ser encaminhado para validação pelo Contratante assim que o atendimento técnico for concluído, de forma a agilizar a sua conferência e executar acertos, caso haja alguma incompatibilidade verificada no relatório pela unidade fiscalizadora.
- 22.5.** Caso a Nota Fiscal/Fatura seja relativa à prestação de serviços de customização, deverá haver o aceite da customização do responsável pelo setor que a solicitou, bem como do responsável pela fiscalização do contrato, para que seja possível o seu faturamento.
- 22.5.1.** Os documentos cronograma e detalhamento da execução dos serviços, no caso de customização, já deverão estar de posse do Contratante, uma vez que há a necessidade de sua validação prévia para a execução dos serviços, devendo haver por parte da Contratada a emissão de documento no qual confirme a entrega da customização para ser validada pelo setor solicitante e pela fiscalização do contrato. Este documento deverá ser encaminhado tão logo a Contratada entregue a customização para que seja validado pelo Contratante, de forma a permitir o faturamento, caso esteja em conformidade.
- 22.6. Caso a Nota Fiscal/Fatura seja relativa à prestação de serviços de hospedagem em nuvem, deverá vir acompanhada de relatório que demonstre a disponibilidade dos serviços para o período referente ao faturamento (faturamento mensal), destacando o percentual de disponibilidade apurado.
- 22.7.** Uma vez apresentada a documentação, havendo o aceite da Unidade Fiscalizadora do Contrato, o CONTRATANTE efetuará o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, sem incidência no período de qualquer reajuste ou correção de preço, em depósito bancário na conta da CONTRATADA;
- 22.8.** A liberação do pagamento, contudo, ficará sujeita ao aceite (atestação) da Unidade Fiscalizadora do contrato;
- 22.9.** Considerar-se-ão incluídos nos preços unitários brutos propostos todas e quaisquer despesas, diretas e indiretas, decorrentes da execução do objeto, tais como e sem se limitar a: (1) mão de obra;(2) logística;(3) alimentação;(4) encargos trabalhistas;(5) previdenciários e (6) fiscais;

---

(7) materiais para realização do serviço; (8) impostos;(9) tributos e; (10) taxas, enfim, todo e qualquer custo ou despesa e encargo decorrente da execução do objeto;

- 22.10.** Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento, sem alteração de seu valor, será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados;
- 22.11.** Qualquer forma de inadimplência da CONTRATADA acarretará a interrupção do pagamento de que trata este item, não ensejando pelo atraso, cobrança de juros, nem correção monetária pelo CONTRATADA;
- 22.12.** No caso de atraso no pagamento, os preços serão atualizados pelo IPCA - Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo, do IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo, calculado “pro-rata tempore” entre a data de vencimento e a do efetivo pagamento;
- 22.13.** A atualização dos preços por atraso de pagamento só será feita nos casos em que ficar comprovada a responsabilidade do CONTRATANTE.
- 22.14.** O serviço de implantação compreende a customização, migração, conversão, saneamento, ativação e treinamento in-loco para servidores, segmentados por área, conforme especificados neste TR.
- 22.15.** A fase de implantação dos módulos que compõem a solução de software ofertada tem prazo máximo para conclusão em 120 (cento e vinte) dias após a emissão da ordem de serviços. E para fins de faturamento desta fase será adotado o seguinte critério:

Cumprimento de 25% (vinte e cinco por cento) da fase de implantação do módulo	Recebimento de ¼ do valor correspondente à implantação do módulo
Cumprimento de 50% (cinquenta por cento) da fase de implantação do módulo	Recebimento de ¼ do valor correspondente à implantação do módulo
Cumprimento de 75% (setenta e cinco por cento) da fase de implantação do módulo	Recebimento de ¼ do valor correspondente à implantação do módulo
Cumprimento de 100% (cem por cento) da fase de implantação do módulo	Recebimento de ¼ do valor correspondente à implantação do módulo

- 22.16.** Para faturar qualquer parcela referente à fase de implantação, deverá a CONTRATADA comprovar, mediante relatório, os quantitativos executados, os quais serão confrontados com o plano de implantação, bem como serão os serviços conferidos pela Unidade Fiscalizadora do contrato e, estando de acordo, o pagamento será autorizado.
- 22.17.** Após a finalização da implantação de um módulo solicitado através do documento Ordem de Serviços, a CONTRATADA deverá emitir documento no qual declara concluída a fase de implantação, o qual deverá ser encaminhado ao CONTRATANTE e será submetido à apreciação da Unidade Fiscalizadora, bem como da Unidade que fará a utilização direta do módulo. Havendo o aceite deste documento por parte do CONTRATANTE, a

---

CONTRATADA está autorizada a faturar o valor referente à última parcela da fase de implantação do módulo;

22.18. Caso o CONTRATANTE não concorde com a finalização da fase de implantação, deverá encaminhar formalmente à CONTRATADA os motivos da não aceitação do encerramento da fase de implantação e ficará suspenso o pagamento da última parcela da implantação, cabendo à CONTRATADA as providências necessárias para sanar os fatos apontados, ficando a CONTRATADA sujeita à aplicação de penalidades;

**22.19.** O faturamento do pagamento mensal (Atualização e Suporte técnico) de cada módulo (software) só poderá iniciar após a sua efetiva implantação e deverá ocorrer no mês subsequente à finalização do pagamento da implantação;

## 23. REAJUSTAMENTO

**23.1.** Os valores contratados poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, caso ocorram, mediante solicitação da CONTRATADA e condicionado à autorização do CONTRATANTE, considerando o IPCA ou índice que venha a substituí-lo no período;

## 24. PENALIDADES

24.1. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, sujeitando-se às penalidades constantes no art. 7ª da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a saber:

a) ADVERTÊNCIA, nos casos de pequenos descumprimentos do Termo de Referência, que não gerem prejuízo para ao CONTRATANTE:

i) A CONTRATADA será notificada formalmente pelo CONTRATANTE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;

ii) Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a CONTRATADA será advertida.

b) Multa de 0,6% (zero vírgula seis por cento) ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

c) Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, limitado a 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, nos casos de descumprimento do prazo estipulado para a Fase de Implantação dos serviços.

d) Multa de 10% (dez por cento), incidente sobre o valor global da contratação, pela recusa em prestar os serviços previstos neste Termo de Referência;

e) Multa de 6%(seis por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

f) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida.

g) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de não entrega dos dados quando da finalização do contrato.

- 
- h) Suspensão temporária de licitar e impedimento de contratar com o CONTRATANTE por um período de até 2 (dois) anos, nos casos de recusa quanto a assinatura do contrato administrativo e/ou prestação dos serviços;
- i) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa;
- 24.2. Da aplicação de penalidades caberá recurso, conforme disposto no art. 109 da Lei nº 8.666/1993;
- 24.3. As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo CONTRATANTE após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;
- 24.4. A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;
- 24.5. O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no art. 110 da Lei nº 8.666/1993;

## **25. FINALIZAÇÃO DE CONTRATO**

- 25.1. Fica a contratada, ao final do contrato, responsável por disponibilizar todos os dados gerados durante o contrato, em decorrência da utilização dos sistemas, os quais são de propriedade do CONTRATANTE, em formato a ser definido nesta época, em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Deverá a CONTRATADA fornecer também o dicionário de dados correspondente.
- 25.2. Caso a CONTRATADA não forneça os dados conforme determinado no item anterior, ficará sujeita a penalidades previstas neste Termo de Referência.

Itabira, 20 de dezembro 2019.

Responsáveis pela Elaboração do TR:

Eunice Ramos Madureira Souza  
Superintendente de Informática

Aprovado:

---

Maria Regina Silva Oliveira Camilo  
Secretária de Administração