

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços Técnicos, em Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC, para Instalação, Migração, Implantação, Customização de Demandas e Melhorias, Treinamento aos Usuários, Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Evolutiva, de Sistemas de Gestão Previdenciária Integrado em Plataforma 100% WEB na Modalidade SaaS (Software como Serviço). A disputa será constituída de lote único, composto pelos seguintes itens, conforme tabela abaixo:

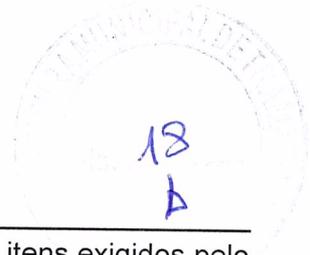
Lote Único	Descrição	Qtd	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
Item I	Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços Técnicos, em Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC, para Instalação, Migração, Implantação, Customização de Demandas e Melhorias, Treinamento aos Usuários, Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Evolutiva, de Sistemas de Gestão Previdenciária Integrado em Plataforma 100% WEB na Modalidade SaaS (Software como Serviço).	12	Serviço	3.537,29	42.447,48

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A busca por um sistema que atenda às particularidades da legislação previdenciária, além de atender às normas federais que tratam do assunto previdência se faz urgente, vez que o funcionamento de um sistema seguro e eficiente é condição vital para a Gestão do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS.

2.2. Desta feita, urge a necessidade de realizarmos um processo para contratação de uma solução, e que no seu processo de implantação seja realizada uma profunda análise dos processos e fluxos em utilização, readequando-os à nova realidade dos Regimes Próprios, estabelecendo rigorosos níveis de segurança e evoluindo a ferramenta para, em seguida, realizar um intenso processo de capacitação dos usuários, e com isso conquistar a melhoria da gestão, bem como colocar a gestão das informações do RPPS em harmonia com os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2.3. Com a implementação dos serviços descritos no presente projeto básico, o RPPS



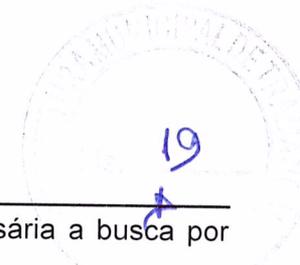
avançará de forma definitiva, iniciando o processo de implementação dos itens exigidos pelo programa, e adequando a Unidade Gestora nas métricas definidas, além de adotar comportamentos automatizados de segurança com vistas a impedir que novos prejuízos sejam suportados pelos segurados e/ou município. Aliada a isto, todos os serviços e procedimentos neste documento elencados se consubstanciam em ações cujo escopo é garantir a excelência na gestão, com concessões de benefício mais céleres, com o processamento da folha de benefícios de forma mais segura.

2.4. A busca constante de aperfeiçoamento das ações governamentais, com vistas a uma maior eficiência operacional do RPPS, em consonância com necessidade de modernização dos processos e ferramentas internas, gerou a demanda de contratação de softwares que possam permitir uma maior integração dos serviços executados pelo RPPS junto aos aposentados e pensionistas, otimizar as tarefas e produzir informações tempestivas para os Gestores do RPPS e aos órgãos fiscalizadores de forma segura, ágil e transparente. Ademais, uma gestão eficiente necessita de sistemas que apresentem plataformas consistentes, seguras, adaptadas às novas exigências de sistemas de última geração, e que ofereçam um maior nível de integração possível, buscando a otimização dos processos, a eliminação de trabalhos manuais e o retrabalho, além da possibilidade da ampliação destes recursos tecnológicos junto a outros setores que ainda não possuem processos e rotinas informatizados.

2.5. Para um melhor desempenho de suas competências e prestação de serviços com maior eficiência e celeridade, o uso de um Sistema Integrado Previdenciário, que propicie o controle efetivo sobre a gestão das informações previdenciárias, melhorando e agilizando o atendimento, através das soluções padronizadas e estruturadas, dando transparência e informações claras aos segurados de seus direitos e deveres, bem como implementar uma gestão de previdência integrada é mais que uma obrigação, mas fundamentalmente uma necessidade.

2.6. Os sistemas e aplicativos de gestão pública têm importante papel na melhoria da administração e gestão geral, contribuindo para o aumento da eficiência, a redução de despesas, a racionalização das tarefas e consumo de recursos e principalmente, contribuído para a transparência da aplicação do erário público e a uma maior interação com a sociedade.

2.7. Devido a constante transformação do setor de tecnologia da informação e as recentes mudanças nos hábitos de trabalho, observou-se forte aumento nas demandas por novas soluções de TIC de forma a apoiar e a suportar os processos de trabalho das áreas de negócio da CONTRATANTE. Isto posto, vem se observando nos últimos anos um crescimento das demandas dos diversos departamentos integrantes de estrutura da



Instituição por soluções de tecnologia da informação, tornando-se necessária a busca por soluções que proporcionem uma infraestrutura tecnológica robusta, escalável, corporativa e atualizada com o mercado.

2.8. A crescente demanda tem exigido mudanças na forma de atuação da área de tecnologia da informação, visando atender de forma rápida e com qualidade a todas as necessidades da organização. Neste sentido, percebe-se também como premissa básica adotada pelos órgãos participantes do Plano Digital que a Administração disponha de ferramentas com alta produtividade e confiabilidade para a automação dos serviços públicos. Nesse trabalho de automação das estruturas, gestão e modernização de serviços 100% digitais. O contexto atual exige que as soluções adotadas para o desempenho das atividades inerentes deste Município, precisam ser um facilitador, não uma preocupação adicional para o governo. Elas devem ser completas e apresentarem performance o suficiente para que a experiência dos usuários dos serviços seja a melhor possível.

2.9. Reunindo as qualidades elencadas no parágrafo anterior, se pretende a contratação de solução em nuvem, no modelo SaaS (Software as a Service), permitindo acessar as aplicações sem baixar, instalar ou armazenar em máquinas locais dados ou informações, bem como assegurar a infraestrutura de segurança da informação e proteção de dados, por meio de um serviço de datacenter no modelo IaaS (Infrastructure as a Service).

2.10. Foram pesquisadas diversas soluções disponíveis no mercado, verificando a possibilidade de atendimento de todas as necessidades da Administração Municipal, permitindo a esta a maior integração das informações. Foram estudados diversos editais lançados por órgãos públicos. Também foram consultados os departamentos envolvidos. Tal trabalho contribuiu para a definição das funcionalidades necessárias a cada módulo, bem como das características gerais do sistema, presentes neste Termo, principalmente quanto ao padrão pretendido.

2.11. O poder judiciário dos três Estados do Sul do Brasil e a Justiça Federal (TRF4) vêm implementando soluções em nuvem, a exemplo do Sistemas de última geração, confiáveis e estáveis, como Projudi e o e Proc, desenvolvidos nativamente para web e sem a necessidade de uso de emulação. Isso é um indicativo relevante de que a solução buscada pelo Município atende aos princípios legais e sobretudo é a mais vantajosa para a administração pública sobre diversos aspectos, desde a facilidade de manutenção por via remota e automática, sem a necessidade de intervenção nas diversas estações de trabalho, bem como na redução de despesas com dispendiosa infraestrutura local. Motivo pelo qual a solução deve ser leve e utilizar pouca banda de dados (pacotes pequenos), o que só será possível em um sistema de nova geração, desenvolvido nativamente para a plataforma web.

2.12. Dentre seus principais fundamentos, a solução deve ser tecnologicamente em



plataforma 100% web, com fácil acesso e sem a necessidade de instalações e configurações específicas na estação de trabalho de cada usuário. O seu uso deverá ser disseminado pelas diversas áreas do município, tornando-a peça fundamental no trabalho dos usuários.

2.13. A integração e o compartilhamento de informações em tempo real, que serão realizados pelo software, proporciona para o Município, além de melhorias na produtividade dos servidores no atendimento e acompanhamento dos serviços disponibilizados para a população, mais economia de recursos, facilidade para a tomada de decisões acertadas, e informações gerenciais que apoiarão o cumprimento das metas e obrigações do município relativas a todas as áreas de gestão da Administração Municipal.

2.14. O projeto visa também promover a administração completa e integrada da Previdência, colaborando na organização do planejamento administrativo e social, garantindo assim que os serviços prestados sejam eficientes e eficazes, com ganho significativo nos controles das ações e resultados. Visa fornecer aos servidores públicos e contribuintes uma melhor qualidade no atendimento prestado, com clareza e transparência nas prestações de contas.

2.15. Definiu-se como premissa e estratégia para este projeto a condição de utilização de software em ambiente 100% WEB, solução está tecnologicamente mais atual no mercado, de acordo com as necessidades de cada área de aplicação, e que possa ser acessado em dispositivos móveis, como tablets, notebooks devidamente conectados à Internet. Portanto, a Administração pretende a contratação de sistemas de gestão, compostos por um conjunto de soluções, que atendam de forma integrada e simplificada, evitando retrabalho de diversas áreas envolvidas e sobretudo redução dos custos alocados.

3. GLOSSÁRIO

3.1. **CONTRATADA:** Pessoa Jurídica que prestará serviço a CONTRATANTE;

3.2. **CONTRATANTE:** Refere-se **PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAMANDAÍ**

3.3. **RPPS:** Regulamentação da concessão de aposentadorias, pensões e outros benefícios. Sendo administrado pela Unidade Gestora (autarquia com personalidade jurídica) designada pelo próprio Ente Federativo.

SIPREV: Ferramenta de Gestão das informações referentes a servidores públicos (civis e militares), ativos, inativos, pensionistas e demais dependentes, da União, Estados, Distrito Federal e Municípios que possuam Regime Próprio de Previdência Social – RPPS).

3.4. **TCE-RS:** Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul.

3.5. **SAPIEM:** Sistema de Pensões e Inativações da Esfera Municipal do TCE-RS.

3.6. **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de



2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

3.7. **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:**

SLA é um documento formal, negociado entre as partes, na contratação de um serviço de TI ou Telecomunicações. O SLA é colocado geralmente como anexo do contrato e tem por objetivo especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto. O não cumprimento do SLA implica penalidades estipuladas no contrato, para o provedor do serviço. Um SLA pode cobrir itens como qualidade do serviço, critérios de cobrança, provisionamento, processo de atendimento e relatórios fornecidos ao cliente. Um SLA deve conter parâmetros objetivos e mensuráveis os quais o provedor de serviços se compromete a atender. Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA para um serviço de telecomunicações são:

- 3.7.1. Disponibilidade do Serviços;
- 3.7.2. Compromissos com tempos e prazos;
- 3.7.3. Requisitos de desempenho.

3.8. **WEBSERVICE:** Integrações com si: temas da CONTRANTE, ou por ela demandados, serão através de WebServices/API, SOAP/REST, autenticado e disponibilizadas pela CONTRATANTE, e nunca através de acesso direto a bases de outras aplicações.

4. **FORMA DE CONTRATAÇÃO**

- 4.1. Os serviços serão ativados e/ou desativados através de Ordem de Serviço;
- 4.2. A CONTRATANTE definirá em sua Instituição:
 - 4.2.1. O Gestor, Fiscal e Suplente;
 - 4.2.2. Emitir Ordem de Serviço para ativar/desativar módulos/funcionalidades;
 - 4.2.3. Fiscalizar a execução do serviço;
 - 4.2.4. Realizar o pagamento dos respectivos serviços;
 - 4.2.5. Cumprir com as demais obrigações como CONTRATANTE.

5. **GESTÃO PREVIDENCIÁRIA (ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS FUNCIONALIDADES, SERVIÇOS E MÓDULOS).** A solução terá que estar totalmente orientada na gestão de Regimes Próprios de Previdência Social, atender todas as exigências da legislação vigente, as funcionalidades deverão conter todas as informações necessárias a atender o funcionamento do Regime Próprio e as



22
7

exigências previdenciárias, legais e fiscais do Ministério da Previdência Social (MPS), SIPREV, do Governo Federal e órgãos públicos com que estiver relacionada a força de lei. Disponibilizar recursos completos de processamento, desenvolvidos em ambiente visual, moderno e de fácil compreensão e utilização, compreendendo a integração em tempo real das seguintes soluções:

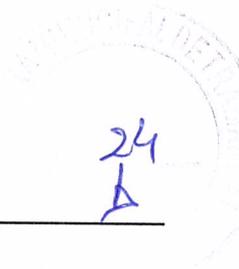
PLATAFORMA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	
5.1	Cadastro Único, Simulação e Concessão de Benefícios, Controle de Arrecadação de Contribuições e Integrações Nativas com SAPIEM (TCE/RS), SIPREV, SIG, CNIS, Comprev, Cadprev, Cadastro Base do Cidadão (CBC-CPF), e Cálculo Atuarial.
5.2	Atendimento, Comunicação Multicanal e Assistente Virtual
5.3	Recadastramento
5.4	Prova de Vida
5.5	Perícia Médica
5.6	Processos Digitais (GED)
5.7	Protocolo
5.8	Eleição
5.9	Autoatendimento, Portais de Serviços ao Servidor Público, Pensionista, Aposentado e Cidadão, com APP (Aplicativo Android e iOS)
5.10	Portal Institucional (Website)
5.11	Business Intelligence (BI)
5.12	Geolocalização

5.1. CADASTRO ÚNICO, SIMULAÇÃO E CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS, CONTROLE DE ARRECADAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES E INTEGRAÇÕES



NATIVAS COM SAPIEM (TCE/RS), SIPREV, SIG, CNIS, COMPREV, CÁLCULO ATUARIAL E CADASTRO BASE DO CIDADÃO (CBC-CPF), DA RECEITA FEDERAL.

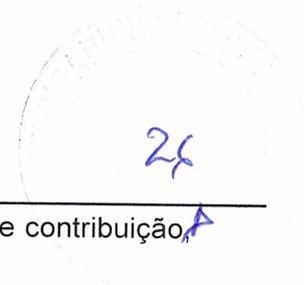
- 5.1.1. Permitir registro, atualização e consulta dos dados dos servidores ativos, inativos, dependentes e pensionistas vinculados ao RPPS, inclusive permitindo mais de um vínculo.
- 5.1.2. Permitir registro, atualização e consulta dos dados dos órgãos de lotação do Município e a definição de cada unidade administração do poder Executivo e Legislativo, possa ter sua estrutura organizacional e normas refletidas fielmente no sistema, não existindo limitação quanto ao número de níveis hierárquicos a serem gerenciados.
- 5.1.3. Permitir a inclusão da foto do servidor através de arquivo ou webcam e permitir o cadastro do histórico das atividades dos servidores destacando o tempo em RGPS e outros RPPS, devendo constar empresas trabalhadas e data início/fim das atividades, tempos convertidos e tempos paralelos.
- 5.1.4. Permitir o cadastro de períodos fora do magistério quando professores, descontando esse tempo da aposentadoria especial na simulação de benefícios.
- 5.1.5. Permitir a aplicação das regras de negócio para validação de dados cadastrais tanto no ingresso como na manutenção de cada segurado.
Permitir a importação de dados da folha de pagamento através de layout mensal dos dados pessoais, funcionais, salário bruto, base de previdência, valor de desconto de previdência dos servidores ativos e inativos, com bloqueio da importação em caso de inconsistências (base zerada, falta de contribuição etc.).
- 5.1.6. Permitir a importação dos centros de custos e cargos da folha de pagamento através de arquivo txt.
- 5.1.7. Permitir recalcular o movimento financeiro para corrigir a contribuição patronal e a remuneração base de previdência dos servidores, caso seja necessário.
- 5.1.8. Permitir a emissão de relatório aplicando o percentual de contribuição (segurado e patronal) sobre a base informada no arquivo enviado pelo órgão de lotação para verificação dos valores pagos de contribuição previdenciária.
- 5.1.9. Permitir cadastrar modelos de etiquetas que serão utilizadas na impressão de mala direta para os segurados.
- 5.1.10. Permitir a geração e envio de mala direta/notificação para servidores ativos, inativos e pensionistas através de e-mail ou carta.
- 5.1.11. Permitir o registro dos afastamentos.



- 5.1.12. Permitir o cadastro de dependentes.
- 5.1.13. Permitir o cadastro de tempos de licença prêmio (convertidos em tempo de serviço) sendo estes somados ao tempo de contribuição do servidor para efeitos de simulação de benefícios. (até 16/12/1998).
- 5.1.14. Permitir a apuração de elegibilidade ao abono de permanência.
- 5.1.15. Permitir a emissão de relatórios gerenciais com demonstração gráfica e estatística para fins de acompanhamento e monitoração das faixas etárias dos servidores em atividade, aposentados, pensionistas, desligados e falecidos.
- 5.1.16. Permitir controle dos segurados com direito ao reajuste salarial na mesma data e proporção que do INSS e o registro do índice e data do reajuste a esses beneficiários. Indicar a norma que os estabeleceu.
- 5.1.17. Permitir o controle das contribuições para o RPPS, possibilitando mostrar separadamente o valor por matrícula e do passivo atuarial.
- 5.1.18. Permitir armazenar documentos digitalizados que estejam no formato PDF. Também permite a criação automática de arquivos PDF através de arquivos no formato de imagem JPG ou PNG.
- 5.1.19. Permitir a emissão de relatório para identificar a perda da qualidade de segurado (dependentes + 21 anos) e segurados maiores de 75 anos para fins de aposentadoria compulsória.
- 5.1.20. Permitir a emissão de extrato previdenciário de acordo com as normas vigentes, através do sistema.
- 5.1.21. Permitir cálculo e emissão de CTC conforme portaria 1467/2022 da SPREV, com utilização de ano bissexto ou não.
- 5.1.22. Permitir o cancelamento da CTC.
- 5.1.23. Permitir a validação da CTC da Portaria 1467/2022 da SPREV através da leitura do QRcode.
- 5.1.24. Permitir a indicação das aposentadorias iminentes e suas respectivas regras, de todos os segurados de uma única vez.
- 5.1.25. Permitir registro da regra (fundamentação legal) da Lei Municipal do benefício concedido.
- 5.1.26. O Cadastro deve permitir distinguir a situação dos segurados, tais como: ativos, aposentados, pensionistas, desligados, entre outros, e também manter um histórico das alterações.
- 5.1.27. Permitir a unificação e/ou troca de matrícula do servidor.
- 5.1.28. Permitir a exportação da base de dados para a elaboração do cálculo atuarial atendendo o layout do atuário conforme a necessidade do RPPS.



- 5.1.29. Permitir o controle das contribuições para o RPPS, possibilitando mostrar separadamente o valor por matrícula e do passivo atuarial.
- 5.1.30. Permitir a consulta das contribuições por data, matrícula e nome do servidor.
- 5.1.31. Permitir importar através de arquivo txt remunerações anteriores ao RPPS.
- 5.1.32. Disponibilizar extratos analíticos com informações de valores e históricos e extratos sintéticos com apenas valores mensais.
- 5.1.33. Permitir a emissão de relatório por histórico de contribuição.
- 5.1.34. Permitir a emissão da carteirinha para inativos e pensionistas.
- 5.1.35. Permitir a simulação de concessão de benefícios previdenciários com ou sem documentação considerando as regras constitucionais.
- 5.1.36. Permitir incluir uma observação da simulação de aposentadoria.
- 5.1.37. Permitir a concessão e a manutenção, conforme legislação, dos seguintes benefícios: Pensão por morte e aposentadorias. Possibilitando, nas concessões dos benefícios, considerar todas as regras de elegibilidade vigentes na esfera pública, prevendo paridade e etc.
- 5.1.38. Permitir a emissão da grade de efetividade do servidor.
- 5.1.39. Permitir registrar os assentamentos referente à vida funcional do servidor.
- 5.1.40. Permitir a inclusão do CID das doenças nos casos de aposentadorias por invalidez, indicando se os proventos são proporcionais ou integrais.
- 5.1.41. Permitir ocultar regras e valor do benefício na simulação de aposentadorias.
- 5.1.42. Permitir vincular o pensionista ao servidor segurado falecido. Deverá ser possibilitada a consulta de pensionistas através do nome do ex-servidor para identificar todos os pensionistas já existentes e/ou processos em andamento e controle de benefícios previdenciários junto ao protocolo.
- 5.1.43. Possibilitar a concessão de benefícios levando-se em conta todas as regras de elegibilidade vigentes na esfera pública, demonstrando as datas de preenchimento dos requisitos e valores dos proventos.
- 5.1.44. Emitir requisitos exigidos, elegíveis e incompletos na simulação das regras de aposentadoria.
- 5.1.45. Permitir a simulação de concessão do abono de permanência de acordo com as regras vigentes, e baseado nas informações cadastrais, bem como emissão de relatório.
- 5.1.46. Permitir a retificação da concessão dos benefícios no sistema, mantendo o registro da concessão dos mesmos.
- 5.1.47. Permitir a emissão do termo de opção pela regra mais benéfica para o servidor.
- 5.1.48. Manter registradas todas as memórias de cálculos dos benefícios.



- f5.1.49. Atualizar mensalmente os índices de atualização dos salários de contribuição, através das Portarias da SPREV/ Ministério da Economia.
- 5.1.50. Permitir no cálculo das aposentadorias pela média aritmética, após a atualização dos valores pelas Portarias da SPREV/ Ministério da Economia, caso os valores fiquem inferiores ao valor do salário mínimo federal na data da validade da mesma, elevar ao valor deste, sendo que nos valores referentes às averbações de tempo do INSS não poderão ultrapassar o teto do RGPS.
- 5.1.51. Permitir exportar as remunerações desde 07/1994 em planilha com formato xls.
- 5.1.52. Permitir a emissão de relatório do extrato da média destacando as 80% maiores remunerações.
- 5.1.53. Permitir a emissão de diversos relatórios, essenciais para instrução e acompanhamento dos processos, dentre os quais:
- 5.1.53.1. Resumo dos tempos para apuração dos direitos.
- 5.1.53.2. Cálculo dos Proventos.
- 5.1.53.3. Demonstrativos das Médias e documentos complementares.
- 5.1.54. Manter registradas no sistema as planilhas de concessão de aposentadorias pela média aritmética, permitindo alterações.
- 5.1.55. Permitir a importação do arquivo PDF via OCR do Cadastro Nacional de informações Sociais dos Regimes próprios de Previdência Social (CNIS), sem a necessidade de digitação dos dados do documento, bem como parametrizar o tempo atual de contribuição do servidor de acordo com a data de admissão ou a data de inscrição no RPPS para a simulação de aposentadoria.
- 5.1.56. Permitir a exportação do arquivo para SAPIEM (TCE-RS), contendo cadastro e média das 80% maiores remunerações, bem como todos os tempos anteriores do servidor.
- 5.1.57. Permitir mostrar no relatório de resumo de cálculo de aposentadoria os tempos anteriores que foram utilizados para a simulação de aposentadoria.
- 5.1.58. Permitir a concessão de benefício de pensão por morte em cotas.
- 5.1.59. Permitir a reversão das cotas de pensão, para os demais beneficiários, após a perda da qualidade de beneficiário (ultrapassar a idade limite de 21 anos, emancipação dos beneficiários com menos de 21 de anos de idade).
- 5.1.60. Concessão do benefício de pensão por morte aos dependentes com percepção de pensão de alimentos, no mesmo percentual arbitrado judicialmente, possibilitando que o percentual restante seja rateado entre os demais dependentes habilitados.
- 5.1.61. Atualizar, anualmente, de acordo com as Portarias da SPREV/ Ministério da Economia, o valor do Salário Mínimo Federal.



- 5.1.62. Permitir a exportação dos dados para SISPREV e SIG.
- 5.1.63. Permitir a importação dos tempos anteriores do CNIS (pdf) automaticamente nas respectivas tabelas do sistema.
- 5.1.64. Permitir a integração com Comprev e Cadprev por Webservice/API.
- 5.1.65. Permitir a integração com E-Social de acordo com o último layout.
- 5.1.66. Permitir, na concessão do benefício de pensão por morte, que seja feita a limitação do valor do teto do RGPS, com a concessão do percentual de 70% do valor excedente.

5.2. ATENDIMENTO, COMUNICAÇÃO MULTICANAL E ASSISTENTE VIRTUAL

- 5.2.1. Os canais disponíveis para envio de mensagens são E-mail, Chat, SMS, WhatsApp e Push via App, disponíveis conforme a configuração de cada módulo.
- 5.2.2. Permitir o controle e gestão de atendimentos através do site institucional e autoatendimento, com chat próprio.
- 5.2.3. Identificação e gerenciamento de contatos através do cadastro funcional do servidor (nome, e-mail e telefone).
 - 5.2.3.1. Ferramentas para controle dos contatos (ativo, desativado e removido).
- 5.2.4. Envio de mensagens individuais e em lote.
- 5.2.5. Utilizar domínio próprio nos links e imagens das mensagens.
- 5.2.6. Agendamento de data e horário de envio.
- 5.2.7. Disponibilidade de configuração das mensagens enviadas.
- 5.2.8. Possuir calendário para agendamento de eventos.
- 5.2.9. As notificações emitidas deverão ser exibidas em forma de linha do tempo (quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta).
- 5.2.10. As notificações externas por e-mail são rastreáveis, deverá informar se a notificação foi entregue, aberta e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.
- 5.2.11. Deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação.
- 5.2.12. Possui mecanismos para a criação de alertas de através da coleta automática de dados e informações.
- 5.2.13. Possuir um assistente virtual para as seguintes informações (Funcionários por Idade, Pensionistas por Idade, Aniversariantes do Mês, Recadastramentos, Perícias Vencidas e Provas de Vida Vencidas).
- 5.2.14. Permitir o agendamento de atendimento presencial ou remoto através do portal de serviços.



5.2.14.1. Permitir que atendimentos remoto seja por webconferência através do próprio software, bem como a gravação do áudio e vídeo no formato (mp4, m4v e/ou .mov).

5.1.14.2. Deverá possuir área administrativa para organização das agendas presenciais e remotas, atendentes e relatórios de gestão.

5.3. RECADASTRAMENTO

5.3.1. Permitir a criação de campanhas com filtros (ativos, aposentados, pensionistas e/ou instituidor da pensão, por sexo, órgão/centro de custo, data de admissão, data de nascimento, condução motora, motivo de aposentadoria, pensão e data abono permanente..

5.3.2. Permitir o gerenciamento e controle do cadastramento de servidores ativos, inativos e pensionistas, acompanhando a evolução e andamento por meio de indicadores e percentuais.

5.3.3. Ter filtro para acompanhamento do Recadastramento através de:

5.3.3.1. Data inicial e final;

5.3.3.2. Mês de aniversário;

5.3.3.3. Situação funcional;

5.3.3.4. Situação do cadastramento;

5.3.3.5. Origem do cadastramento (presencial ou APP);

5.3.3.6. Matrícula;

5.3.3.7. Nome.

5.3.4. Permitir incluir o número da procuração e o responsável legal do cadastrado.

5.3.5. Permitir importação dos dados do cadastramento para todas as matrículas vinculadas àquele CPF, evitando divergências de dados.

5.3.6. Permitir atualização dos dados Pessoais e Funcionais dos Servidores Ativos, Inativos e dos Pensionistas.

5.3.7. O Sistema deverá apresentar acesso fácil ao cadastro no módulo de Recadastramento, caso seja necessário atualizar o cadastro do cadastrado sem precisar sair da tela do cadastramento.

5.3.8. Permitir a Emissão do comprovante de cadastramento.

5.3.9. Permitir a emissão de relatórios de Gestão.

5.3.10. Permitir a emissão de relatório dos segurados que não compareceram no mês de cadastramento.

5.3.11. Permitir a emissão de relatório, com cruzamento dos dados, de falecimento com o SIRC.

5.3.12. Permitir a criação de campanha de cadastramento pelo mês de aniversário ou por metodologia a ser adotada.

5.3.13. Emitir estatísticas das campanhas de cadastramento com o total de servidores



previstos, recadastrados e pendentes.

5.3.14. Permitir cadastrar fases distintas por idade do segurado, condição motora ou deficiência física e/ou mental.

5.3.15. Alertar o usuário do sistema de alguma forma quando o servidor em questão estiver em sua presença e não tiver realizado o seu cadastramento programado.

5.3.16. Permitir que a busca do servidor/pensionista a ser cadastrado seja feita pelo CPF ou nome, onde estarão vinculadas todas as matrículas do servidor inativo e/ou pensionista, facilitando a busca e evitando falhas

5.4. PROVA DE VIDA

5.4.1. Permitir que o acesso seja feito através de Aplicativo móvel, com acesso por usuário e senha ou combinação de matrícula, cpf e resposta chave.

5.4.2. O aplicativo deverá solicitar uma ação do cadastrado quando a câmera estiver aberta.

5.4.3. Permitir que o aplicativo capture uma imagem do cadastrado.

5.4.4. Permitir que a identificação aconteça de forma automatizada sem a necessidade de interferência humana na decisão.

5.4.5. Validar a identidade do cadastrado através da foto anteriormente cadastrada no sistema de gestão do RPPS.

5.4.6. Mostrar uma notificação na tela quando a identidade do cadastrado for validada ou não.

5.4.7. Permitir tirar fotos e anexar imagens ou documentos da galeria do dispositivo.

5.4.8. Permitir a emissão do comprovante ao final do cadastramento.

5.5. PERÍCIA MÉDICA

5.5.1. Permitir o registro de especialidades que serão vinculadas aos profissionais de saúde.

5.5.2. Permitir a integração online dos dados cadastrais dos servidores do sistema atual do RPPS.

5.5.3. Disponibilizar um calendário com visualização por mês, bem como permitir a navegação entre os meses e também visualizar as consultas agendadas.

5.5.4. Disponibilizar um formulário com as questões do prontuário que irá diagnosticar e efetivar a perícia médica.

5.5.5. Consultar agendamentos realizados, efetivados e cancelados.

5.5.6. Controlar e não permitir o agendamento concorrente entre servidores.

5.5.7. Controlar o número da perícia e as sequências de avaliações realizadas para o mesmo afastamento do servidor.

5.5.8. Permitir registrar o diagnóstico, bem como solicitar exames e outros pareceres de



outros profissionais.

5.5.9. Emitir o resultado final da perícia com laudo opcional.

5.5.10. Registrar afastamentos e prorrogações.

5.5.11. Emitir relatórios estatísticos por departamento contendo o número de afastamentos, periodicidade e demais dados estatísticos.

5.5.12. Emitir guia de encaminhamento para exames.

5.5.13. Emitir relação dos afastamentos, permitindo estipular o período desejado.

5.5.14. Sistema de alerta para benefícios próximos a finalizar e disponibilizar um calendário de perícias anuais para aposentados por invalidez.

5.5.15. Sistema de alerta de avisos relacionados à consulta (agendamentos, cancelamentos, adiamentos e remarcações) através de SMS e e-mail.

5.6. PROCESSOS DIGITAIS (GED)

5.6.1. Deverá permitir a configuração de tipos de documentos que serão digitalizados.

5.6.2. Permitir a digitalização através da interface do software realizando a carga automática para um diretório parametrizado que armazenará os documentos.

5.6.3. Permitir o Registro da localidade física dos documentos digitalizados.

5.6.4. Permitir a vinculação de documentos com os servidores, sendo o cadastro de servidor obtido via Webservice ou outra forma do módulo de cadastro de servidores.

5.6.5. Permite navegar pelos documentos digitalizados e recuperar documentos para visualização local.

5.6.6. Permitir a importação e exportação dos documentos em formatos como PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, XML, CSV e TXT.

5.6.7. Permitir mesclar diferentes arquivos em formato PDF.

5.6.8. Permitir a visualização de imagem de documentos ligados a protocolos no portal do servidor.

5.6.9. Permitir a criação de modelos de documentos para serem vinculados aos dados de cadastro e benefícios dos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

5.6.10. Gerar documentos individualmente conforme os modelos criados no item anterior.

5.6.11. Permitir a visualização dos documentos digitalizados através de revista eletrônica.

5.6.12. Impressão da visualização atual da consulta, com opção de informar: título, formato de saída e totalizadores de colunas. Além disso, deve permitir ainda a definição do formato de saída podendo ser no mínimo: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML, XML, CSV e TXT.

5.7. PROTOCOLO

5.7.1. Permitir cadastrar ou importar dados cadastrais dos requerentes identificando sua entidade de origem, como prefeitura, câmara, autarquias e etc.



- 5.7.2. Permitir a abertura de protocolos com fluxo definido.
- 5.7.3. Permitir parametrizar fluxos definidos de trabalho por assunto.
- 5.7.4. Permitir o acompanhamento do trâmite do protocolo entre as áreas.
- 5.7.5. Permitir a interação dos usuários com o protocolo, permitindo anexar documentos.
- 5.7.6. Permitir a abertura e acompanhamento via autoatendimento e app pelo requerente.
- 5.7.7. Permitir relatórios estatísticos de protocolos por área, usuário, executor, etc.
- 5.7.8. Permitir a visualização eletrônica (revista digital).
- 5.7.9. Permitir utilizar modelos padronizados pelo usuário para confecção do texto de abertura do protocolo conforme o assunto escolhido.

5.8. ELEIÇÃO

- 5.8.1. Permitir o cadastro de eleições com todas as datas importantes do pleito eleitoral, como período de inscrição de candidatos, período de testes do ambiente de votação, período de votação e data do resultado.
- 5.8.2. Permitir cadastrar os cargos disputados sendo possível estipular a forma de candidatura dos interessados, de forma individual ou chapa eleitoral.
- 5.8.3. Permitir que, se for o caso de chapa eleitoral, seja possível informar os membros da chapa, bem como os cargos que ocuparão.
- 5.8.4. O sistema deverá permitir informar a quantidade de vagas, sendo os mais votados, eleitos automaticamente após a apuração pela comissão eleitoral.
- 5.8.5. O resultado da votação deverá ser liberado após a aprovação dos membros da comissão.
- 5.8.6. Permitir a análise de candidatos por membros da comissão eleitoral, a qual pode homologar a candidatura da chapa/candidato ou não.
- 5.8.7. Permitir a seleção dos eleitores previstos e com direito de voto. Ela poderá ser realizada através do cadastro individual ou através de filtros por situação funcional / órgão / centro de custo / data de admissão entre outros filtros para coleta de informação em massa.
- 5.8.8. Os eleitores deverão acessar através de um link único do pleito e logar com matrícula, CPF e uma pergunta secreta ou então através do cadastro de um usuário e senha no portal de serviços.
- 5.8.9. Disponibilizar as informações sobre a eleição, bem como arquivos no portal da eleição.
- 5.8.10. Cada eleição terá uma página própria, o qual é acessado através de uma URL que poderá ser linkada no site principal da instituição.
- 5.8.11. A página deverá ser desenvolvida com tecnologia responsiva, e, portanto, poderá ser acessado através de qualquer dispositivo.
- 5.8.12. Deverá permitir o acesso a um ambiente simulado de votação, no qual os eleitores



32
f

poderão acessar sem a necessidade de senha real e sem apuração de resultados.

5.8.13. O sistema deverá ter um ambiente de votação através de uma página própria, exigindo autenticação do eleitor mediante login do portal de serviços.

5.8.14. Permitir que o eleitor vote em um candidato por cargo ou na chapa, de acordo com a configuração de eleição, e deverá exibir um resumo no final para confirmar ou refazer a votação.

5.8.15. O processo de votação deverá ser transacional, ou seja, somente terão registros os votos em todos os cargos de uma só vez.

5.8.16. Em ocorrendo algum problema, os votos deverão descartados.

5.8.17. Permitir o envio do comprovante de votação para o e-mail cadastrado.

5.8.18. O sistema deverá enviar por e-mail uma nova senha para o eleitor em caso de alteração ou perda de senha.

5.8.19. Permitir a análise e consulta do quórum eleitoral durante e após o período de votação.

5.8.20. Permitir consulta analítica contendo a relação de eleitores que votaram ou não, bem como o IP do dispositivo utilizado para votação, com data e hora do voto.

5.9. PORTAIS DE SERVIÇOS AO SERVIDOR PÚBLICO, PENSIONISTA, APOSENTADO E CIDADÃO

5.9.1. APP (Aplicativo Android e iOS)

5.9.1.1. Disponibilizar aplicativo, de forma gratuita, através do Google Play para a plataforma Android versão 4.0 em diante, e para a plataforma IOS versão 9.0 em diante.

5.9.1.2. Permitir a Criação de senha pessoal de acesso ao portal de serviços on-line do servidor.

5.9.1.3. Permitir a recuperação de senha pessoal com envio de nova senha aleatória através do e-mail do servidor cadastrado anteriormente.

5.9.1.4. Permitir a atualização cadastral a ser aprovada ou rejeitada.

5.9.1.5. Permitir a visualização de contra cheque on-line de folhas de pagamento mensal e 13º salário.

5.9.1.6. Disponibilizar os dados para o aplicativo através do módulo principal do sistema, permitindo ao RPPS escolher o período a ser visualizado pelo usuário.

5.9.1.7. Disponibilizar informações de interesse dos servidores vinculado ao RPPS, como:

5.9.1.7.1. Dados cadastrais;

5.9.1.7.2. Contracheque de pagamento;

5.9.1.7.3. Extrato Individualizado;



- 5.9.1.7.4. Atas da reunião do conselho;
- 5.9.1.7.5. Formulário de cadastramento postal;
- 5.9.1.7.6. Prova de Vida por reconhecimento facial.
- 5.9.1.8. Permitir a consulta de protocolos de forma integrada com o módulo de protocolos, permitindo visualizar as etapas de execução.
- 5.9.1.9. Emissão do comprovante de rendimentos anual para declaração do imposto de renda pessoa física.
- 5.9.1.10. Permitir a geração da simulação de aposentadoria.
- 5.9.1.11. Permitir a validação da certidão de aposentadoria via identificação única ou via qr code.

5.9.2. AUTOATENDIMENTO

- 5.9.2.1. Permitir a simulação de aposentadorias ao usuário no Portal do Servidor, após cadastramento de senha de acesso individual, demonstrando detalhadamente qual a regra que terá direito e qual a data provável. Serão demonstradas todas as regras constitucionais.
- 5.9.2.2. Permitir o registro Individualizado: apresentar ao usuário a evolução do seu saldo de conta individual, bem como as contribuições vertidas dentro do período por ele estipulado.
- 5.9.2.3. Permitir a visualização dos Tempos de Serviço: apresentar ao participante a relação com os tempos de serviço, por ele informado e registrado junto ao Instituto.
- 5.9.2.4. Permitir ao servidor ativo, inativo e ao pensionista a visualização e impressão do contra cheque online.
- 5.9.2.5. Permitir a consulta de protocolos de forma integrada com o módulo de protocolos, permitindo visualizar as etapas de execução.
- 5.9.2.6. Permitir a emissão do comprovante de rendimentos anual para declaração do imposto de renda pessoa física.
- 5.9.2.7. Permitir a emissão de extrato previdenciário de acordo com as normas vigentes.
- 5.9.2.8. Permitir que o usuário tenha acesso aos formulários referentes ao Recadastramento via postal.
- 5.9.2.9. Permitir que o usuário tenha acesso aos serviços por meio de login. Esse acesso poderá ser realizado através de "login e senha" ou por "matrícula, CPF e resposta chave".
- 5.9.2.10. Se o módulo de Portal de Serviços estiver parametrizado para o acesso por meio de "login e senha", o sistema deve permitir que o servidor se cadastre e, automaticamente, o sistema crie o seu acesso e uma senha provisória deve ser enviada para o email cadastrado.
- 5.9.2.11. Quando o sistema estiver parametrizado para o acesso acontecer por "matrícula,



- CPF e resposta chave” o Portal de Serviços deve esconder o botão de “Criar novo acesso”
- 5.9.2.12. Permitir ao usuário administrador do sistema bloquear usuários do portal, bem como liberar após confirmação de dados cadastrais.
- 5.9.2.13. Permitir ao usuário administrador estipular o período de divulgação de dados do extrato individualizado, contracheque e comprovante de rendimentos.
- 5.9.2.14. Permitir fazer o upload da ata de reunião do conselho disponibilizando-a online no portal de serviços e através do app móvel.
- 5.9.2.15. Permitir verificar a veracidade das informações contidas na CTC da Portaria 154/2008 (Anexos I e II).
- 5.9.2.16. Permitir o upload de arquivo do contracheque para disponibilização ao usuário.
- 5.9.2.17. Permitir o upload do arquivo do Comprovante de rendimentos para disponibilização ao usuário.

5.10. PORTAL INSTITUCIONAL (WEBSITE)

- 5.10.1. Desenvolvido inteiramente dentro dos laboratórios da empresa contratada em linguagem PHP e JavaScript, linguagem de marcação HTML e CSS, Banco de dados MYSQL ou similar, não sendo permitida a utilização de códigos abertos como Wordpress, Joomla e similares.
- 5.10.2. O layout do Portal deverá ser exclusivo, totalmente responsivo, amigável, intuitivo e de fácil navegação.
- 5.10.3. Possui uma Área Administrativa para criação, edição, controle e gestão de conteúdos (páginas, artigos, menus, links, endereços, galeria de fotos e vídeos, notícias, faq, banner rotativo e arquivos).
- 5.10.4. Deverá conter em sua página principal/capa as seguintes informações: (Início, topo do site com o brasão, banners rotativos, banners de acesso rápido, banners de pop-ups, temperatura local da cidade, banners do meio, últimas notícias, enquete em destaque, editais e concursos em destaque, sistema de busca, arquivos em destaque, galerias de fotos, unidades fiscais, funcionalidades para a acessibilidade do site (aumentar e diminuir fontes e opção para deixar o site monocromático), atalho para redes sociais, previsão do tempo, menus de acesso no topo e botões com os principais recursos da página.
- 5.10.5. Permitir a criação de páginas, conteúdos de textos e fotos sem limitações.
- 5.10.6. Possibilidade de compartilhamento do conteúdo nas mídias sociais.
- 5.10.7. Permita que os internautas efetuem buscas por todo o Site/Portal.
- 5.10.8. O Mapa do Site/Portal deverá exibir automaticamente todo o conteúdo do Site/Portal, visando facilitar a navegação de forma rápida e facilitar o acesso à informação.
- 5.10.9. Atender as seguintes Leis:



- 5.10.10. Atender a Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (Lei referente aos critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências).
- 5.10.11. Atender a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei referente ao acesso à informação).
- 5.10.12. Atender a Lei 12.965, de 23 de Abril de 2014 (Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil).
- 5.10.13. Atender a Lei 13.146, de 6 de Junho 2015 (Lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência).
- 5.10.14. Atender a Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017 (Lei sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos).
- 5.10.15. Atender a Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Lei geral de proteção de dados pessoais).

5.11. BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

- 5.11.1. Ferramenta com painel de gestão, gráficos e análises para auxílio na tomada de decisão, visando o acesso e cruzamento de informações do Banco de Dados.
- 5.11.2. Possibilitar incluir histórico de período anterior a implementação do sistema na base de dados.
- 5.11.3. Permitir a criação dinâmica de painéis, gráficos e análises.
- 5.11.4. Permitir agendamentos dos envios de painéis, gráficos e análises via e-mail.
- 5.11.5. Os painéis, gráficos e análises deverão ser de forma amigável, com consultas dinâmicas e visões sobre todos os dados inseridos na plataforma.
- 5.11.6. Suportar funções no processo de ETL e extração de dados via API.

5.12. GEOLOCALIZAÇÃO

- 5.12.1. Permite realizar a gestão georreferenciada e geo localizada de dados.
- 5.12.2. Identificação de toda a base cadastral e localização de todos os elementos geográficos que possuam dados (nome, bairro, quadra, logradouro, etc).
- 5.12.3. Permite a criação e disponibilização privada de mapas temáticos.
- 5.12.4. Visualização interativa com geolocalização.
- 5.12.5. Possuir seletor de mapa base (ortofoto, imagem de satélite, base cadastral, googlemaps, etc.).
- 5.12.6. Deverá permitir a navegação de mapas com recursos de ampliação (zoom in), redução (zoom out), arrastamento do mapa (pan), ampliação e redução com uso do "scroll" do mouse (zoom in/out).



36
A

5.12.7. Permitir identificar e acompanhar em tempo real o levantamento de acessos e usabilidades em dispositivos móveis smartphone, notebook, GPS e tablet.

6. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

6.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se detalhada em tópico específico dos estudos técnicos preliminares, apêndice deste termo de referência.

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A empresa vencedora deverá apresentar um plano de implantação “projeto”, com cronograma e realização das atividades, logo na assinatura do contrato. Sendo assim submetida ao FISCAL para análise e aprovação ou sugestões de melhorias. O plano deve contar as etapas: Instalação, Migração, Implantação, Customização de Demandas e Melhorias, Treinamento aos Usuários, Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Evolutiva.

7.2. A implantação deverá constar da instalação efetiva do software contratado, da parametrização necessária conforme as especificidades da configuração do ambiente e customização de forma a deixar o sistema de acordo com a Legislação Municipal, Estadual e Federal, e das solicitações de configuração solicitadas pelos Departamentos responsáveis;

7.3. Deverá ser apresentado a metodologia a ser adotada para a implantação dos sistemas, contemplando a identificação das fases, etapas, pontos de controle, fases de homologação, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas, prazos e responsáveis, que emitirá parecer favorável ao início dos trabalhos de Implantação.

7.4. Deverão ser descritos os métodos utilizados para realização e controle dos testes de validação e homologação dos processos configurados.

7.5. INSTALAÇÃO

7.5.1. Trata-se da instalação efetiva do software contratado, da parametrização necessária conforme as especificidades da configuração do ambiente local e de customização básica de forma a deixar o aplicativo/software de acordo com a CONTRATANTE, realizando a carga de dados padrão para o início das operações.

7.6. MIGRAÇÃO DE DADOS

7.6.1. Deverá abranger as atividades de conversão de sistema das áreas ainda não implantadas, compreendendo a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pela CONTRATANTE, visando permitir a utilização plena destas informações. A CONTRATADA deverá ser responsável também pela especificação dos procedimentos de migração de acordo com o padrão utilizado pelo CONTRATANTE.



7.6.2. Deverá ser incluso a análise, crítica e validação dos dados, deverá ser fornecido relatórios apontando inconsistências. Se houverem, a CONTRATADA deverá ser responsável pela correção das mesmas, sem ônus ao CONTRATANTE.

7.6.3. A CONTRATANTE disponibilizará técnicos das áreas afins para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, e, decidir as questões técnicas submetidas pela empresa CONTRATADA, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa CONTRATADA para imediata correção das irregularidades.

7.6.4. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pela CONTRATANTE, através dos Departamentos responsáveis pelos dados atuais de cada sistema.

7.7. CUSTOMIZAÇÃO

7.7.1. Trata-se da prestação de serviços de análise, desenvolvimento e programação para adequação dos sistemas, que deverá atender as legislações Municipal, Estadual e Federal.

7.7.2. Deverá contemplar as customizações de melhorias que assegurem a aplicação dos princípios constitucionais da eficiência e eficácia no serviço público. Ao final do processo de customização, os módulos selecionados deverão estar em regime de operação, atendendo plenamente as especificidades e Legislação do Município.

7.8. TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO

7.8.1. Entende-se por capacitação, a transferência de conhecimentos, relativos à utilização do software/aplicação instalado, para o número de pessoas indicadas pela CONTRATANTE.

7.8.2. A CONTRATADA deverá apresentar na época do treinamento um Plano de Treinamento para os Usuários, abrangendo os níveis funcionais e gerenciais de acordo com a determinação do Gestor/Fiscal do Contrato. O Plano de Treinamento deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

7.8.2.1. Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;

7.8.2.2. Público alvo;

7.8.2.3. Conteúdo programático;

7.8.2.4. Processo de avaliação de aprendizado;

7.8.2.5. Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos, etc.).

7.8.3. As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos



participantes/treinandos.

7.8.4. Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

7.8.5. O treinamento deverá ser realizado dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido.

7.8.5.1. O treinamento será realizado **ANUALMENTE**, no caso de prorrogação de contrato.

7.8.6. Caberá à CONTRATANTE o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos.

7.9. DIAGNÓSTICO

7.9.1. Apresentar de forma quadrimestral Laudo/Relatório de avaliação quanto à utilização dos sistemas, informando funcionalidades subutilizadas bem como melhorias já desenvolvidas definindo um cronograma de implantação das mesmas.

7.10. MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA E SUPORTE MENSAL

7.10.1. A prestação dos serviços de manutenção dos Softwares dar-se á de forma corretiva, que visa corrigir erros e defeitos de funcionamento do Software, ou evolutiva, onde a CONTRATADA fica obrigada às atualizações para atendimento da legislação em vigor.

7.10.2. Os serviços de suporte dos sistemas têm como finalidade a sua parametrização, orientação e assessoria, quando necessário, para que os mesmos atinjam os objetivos desejados quanto ao funcionamento, de acordo com as necessidades dos usuários.

7.10.3. O suporte, assim como, a manutenção do software poderá ser realizado remotamente, desde que não prejudique o bom andamento das operações realizadas pela CONTRATANTE.

7.10.4. A CONTRATADA deverá proceder com atendimento técnico especializado "in loco" sempre que necessário, ou quando a tentativa de resolução do problema remotamente não for possível para o sucesso das demandas. Nestas ocasiões será agendado em comum acordo entre as partes, exceto, quanto a CONTRATANTE tenha urgência em função de cumprimento de prazo legal ou determinação judicial, que resulte em penalidade administrativa, financeira ou qualquer outro ônus ao CONTRATANTE.

7.10.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico capacitado "in loco" conforme indicação da CONTRATANTE, com frequência quadrimestral, com datas a definir.

7.10.6. A manutenção, o atendimento técnico especializado "in loco" sempre que necessário, a visita técnica quadrimestral e o suporte mensal dos sistemas deverão ser executados até o término do contrato.

7.10.7. MANUTENÇÃO CORRETIVA



7.10.7.1. É aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração e outras anomalias conhecidas no jargão técnico como “erros de software”.

7.10.8. **MANUTENÇÃO LEGAL**

7.10.8.1. Em caso de mudanças na legislação federal, estadual ou em normas infralegais dos órgãos de controle externo, durante a vigência contratual, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema.

7.10.8.2. A empresa Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação federal vigente e das normas e procedimentos do Tribunal de Contas do Estado, durante a vigência contratual.

7.10.9. **SUPORTE TÉCNICO MENSAL**

7.10.9.1. Trata-se dos serviços de suporte a orientação e assessoria, quando necessário, para que os mesmos atinjam os objetivos desejados quanto ao funcionamento, de acordo com as necessidades dos usuários.

7.10.9.2. Durante todo o período contratual deverá ser garantido atendimento para suporte técnico, no horário das 08h00min às 18h00min, nos dias úteis, através de técnicos habilitados com o objetivo de:

7.10.9.2.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

7.10.9.2.2. Apoio ao material técnico de uso, notas de versão, tutoriais e repositório de documentação.

7.10.9.2.3. Auxílio e orientação na recuperação de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos.

7.10.9.2.4. Orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças e mudanças de cargos.

7.10.9.2.5. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas.

7.10.10. As falhas, devem ser sanadas no prazo previsto conforme a SLA;

7.10.11. A empresa CONTRATADA poderá sofrer penalidades administrativas, pelo descumprimento dos prazos de SLA, conforme descrito no item “DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS”, deste Termo de Referência e Edital e demais anexos;

7.10.12. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará



40

com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

7.10.13. A CONTRATADA deverá proceder com atendimento técnico especializado "in loco" sempre que necessário, ou quando a tentativa de resolução do problema remotamente não for possível para o sucesso das demandas. Nestas ocasiões será agendado um acordo entre as partes;

7.10.14. A CONTRATADA deverá registrar as solicitações de atendimento por parte do CONTRATANTE, através de Software de Help Desk, contendo o responsável, data e hora da solicitação, a descrição completa do problema e uma numeração de controle fornecida pela CONTRATADA.

7.10.15. Para cada problema uma única solicitação deverá ser protocolada, com a utilização de formulários Web via browser na internet, mediante fluxo de processo acordado com a contratada.

7.10.16. As solicitações de atendimento deverão ser respondidas ao CONTRATANTE de forma ágil e clara estipulando prazos e condições para a resolução do problema.

7.10.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar e informar os diversos meios de comunicação para atendimento da CONTRATANTE, devendo ser obrigatórios telefone fixo, e-mails, Whatsapp, software de Help Desk on-line e outros necessários.

7.10.18. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, Skype, Whatsapp, CHAT, VOIP, e-mail, internet, pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE.

7.10.19. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

7.10.20. Os serviços de manutenção corretiva e legal são uma responsabilidade da CONTRATADA abrangidos no conceito de termo de garantia (direito do consumidor), que coincidirá em prazos com a vigência contratual e não incidirão custos adicionais para a CONTRATANTE.

7.10.21. A prestação dos serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva dos sistemas dar-se-á de forma diária, que visa corrigir erros e defeitos de funcionamento do sistema, ou evolutiva, onde a CONTRATADA fica obrigada às atualizações para atendimento da legislação vigente.

7.10.22. Após o término do Contrato, a CONTRATADA deve fornecer backup/dump RESTAURÁVEL do próprio SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) e senhas necessárias para acesso completo aos dados;

7.11. SERVIÇOS SOB DEMANDA (RESERVA TÉCNICA)



41

7.11.1. No que tange aos serviços entendidos como sob demanda, os quais serão previamente aprovados pela CONTRATANTE para a posterior execução dos serviços pela CONTRATADA, podem ser mencionados:

7.11.1.1. Customizações do Software a partir das especificidades apresentadas pela CONTRATANTE e não previstas contratualmente, desde que tecnicamente viáveis, preservando-se a integridade da estrutura do Software;

7.11.1.2. Personalização de relatórios diversos dentre os diversos módulos, que possam resultar na inclusão ou subtração

de informações, além da criação de relatórios específicos e próprios à CONTRATANTE;

7.11.1.3. Intervenções via banco de dados a fim de reparar/alterar/ajustar e outras ações a fim de adequar as informações quando eventuais inconformidades que derivarem da operação dos usuários da CONTRATANTE;

7.11.1.4. Treinamento e capacitação local ou remota (pós implantação ou treinamento anual), para qualquer rotina e módulo do Software;

7.11.1.4.1. Devido a CONTRATANTE ter uma elevada rotatividade de pessoal em alguns Departamentos (fim de Processo Seletivo, remanejamento de servidores ou aposentadoria), esta poderá solicitar recapacitação adicional.

7.11.2. A contagem dos prazos iniciar-se-á somente a partir da comunicação formal através dos meios relacionados nos canais de atendimento, como o registro de protocolo para atendimento por parte da Contratante.

7.12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)

7.12.1. O SLA, do inglês "Service Level Agreement", traduzido como Acordo de Níveis de Serviços (ANS), compreende o ajuste escrito, conforme estabelecido neste Termo de Referência, parte integrante do Edital e Contrato, celebrado entre a Contratada e a Contratante que deverá ser observado, bem como exequível por ambas as partes, cada qual com as suas atribuições, durante a vigência contratual.

Prioridade	Descrição	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
1 – URGENTE	O problema ou defeito ocasionada afeta o ambiente impedindo o acesso aos portais.	Imediato	Até 4 horas
2 – ALTA	O problema ou defeito ocasionado afeta de forma relativa.	Até 4 horas	Até 8 horas
3 – MÉDIA	O problema ou defeito ocasionado possui pequeno impacto.	Até 8 horas	Até 12 horas



4 – BAIXA	Não existem problemas ou defeitos. Este nível de serviço contempla as manutenções evolutivas no ambiente de produção.	Até 12 horas	Até 24 horas
-----------	---	--------------	--------------

7.12.2. **Customização de Software:** Após realizado o pedido, caso a Contratada considere viável o desenvolvimento, deverá apresentar orçamento para a apreciação da Contratante no prazo máximo de até 7 dias úteis, exceto em casos de customizações de grande complexidade onde um prazo específico será definido entre as partes para apresentar o orçamento. No mesmo prazo após a solicitação, ou seja, de 5 dias úteis, caso a Contratada entenda como inviável o desenvolvimento da customização solicitada, será procedida a comunicação à Contratante. Quando couber a Contratada também fornecerá junto a resposta uma alternativa técnica e de negócio, com base nos recursos da solução e expertise. A partir da aprovação do orçamento pela Contratante, a Contratada em até 2 dias úteis informará a previsão pela conclusão. Destaca-se que não sendo possível a conclusão do desenvolvimento no prazo informado, a Contratada deverá previamente proceder à comunicação de nova previsão com a devida justificativa, submetendo-se a aprovação da Contratante, sendo possível, no máximo, 3 (três) repactuações desses prazos.

7.12.3. **Intervenção em banco de dados para reparar/alterar/ajustar informações quando eventuais erros derivarem da operação dos usuários da CONTRATANTE:** registrado o pedido deverá apresentar orçamento prévio para a apreciação da Contratante em até 72 (setenta e duas) horas. No mesmo prazo após a solicitação, caso a Contratada entenda como inviável o solicitado, será procedida a comunicação à Contratante. A partir da aprovação do orçamento pela Contratante, a Contratada em até 48 (quarenta e oito) horas informará a previsão pela conclusão. Posteriormente, caso a previsão de conclusão não possa ser cumprida, a Contratada deverá previamente proceder à comunicação de nova previsão com a devida justificativa, submetendo-se à aprovação da Contratante, sendo possível, no máximo, 3 (três) repactuações desses prazos.

7.12.4. **Demais serviços sem garantia ou sob demanda:** são aqueles previstos nos itens 7.10, que após o registro da solicitação, se identificada a viabilidade na execução do serviço, a Contratada deverá apresentar orçamento à prévia apreciação da Contratante, no prazo máximo de até 5 dias úteis, exceto em casos de serviços de grande complexidade, que demandaram maior tempo para levantar todos os requisitos. Nesses casos um prazo específico poderá vir a ser definido mediante acordo entre as partes para apresentação do orçamento. De forma geral, após aprovação do orçamento, o serviço deverá ser agendado



entre as partes no período de até 2 dias úteis, devendo ser alocado em cronograma de execução, conforme disponibilidade da Contratada. Nos casos em que a Contratada identificar inviabilidade pela execução dos serviços, a Contratante será informada em até 5 dias úteis a partir do registro da solicitação.

7.12.5. Adequação ao Software para atendimento às legislações federais e estadual: observados os limites contratuais dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, a CONTRATADA informará o prazo necessário à sua conclusão, que compreende a adequação do Software ao instrumento legislativo, sendo que o prazo máximo à sua conclusão poderá compreender aquele estipulado no referido instrumento normativo ou cronograma definido entre as partes.

7.12.6. Nos casos em que a CONTRATADA identificar inviabilidade pela execução dos serviços, a CONTRATANTE será informada a partir do registro da solicitação.

7.12.7. Ressalta-se que é facultado às partes proceder a novas repactuações através de termos aditivos ao CONTRATO, mediante mútuo acordo, para a contratação de possíveis serviços, de acordo com os limites legais.

8. DATA CENTER

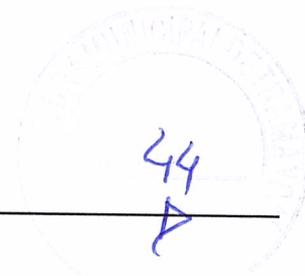
8.1. Todo o sistema de informações e programas será mantido em DATA CENTER pertencente a empresa proponente ou de terceiro, devendo a empresa CONTRATADA fornecer/dispor de cópia semanal dos dados alocados no DATA CENTER da CONTRATANTE.

8.2. Deverá a CONTRATADA fornecer ferramenta informatizada para realização da cópia dos dados, por servidor técnico do Município, no formato DUMP RESTAURÁVEL do próprio SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados).

8.3. A CONTRATADA deverá efetuar os eventuais upgrades em seus hardwares para garantir o bom funcionamento dos sistemas.

8.4. Todos os recursos de infra-estrutura, bem como servidores de banco de dados, servidores de aplicativos e servidores de firewall, deverão ser dimensionados para atendimento satisfatório da demanda objeto deste Termo de Referência, com programas básicos e demais recursos necessários ao provimento, instalado, configurado e em condições de uso, sob pena de descumprimento contratual.

8.5. Para garantir segurança e disponibilidade o ambiente computacional oferecido deverá, no mínimo conter recursos suficientes ao processamento e ao armazenamento de informações a serem controladas com o sistema de gestão ofertado, dentre eles:



8.5.1. Links de internet redundantes;

8.5.2. Fontes de energia redundantes, no mínimo uma de concessionária de energia e outra de grupo(s) de gerador(es);

8.5.3. Hardwares redundantes;

8.5.4. Tecnologia de virtualização;

8.5.5. Administração 24 X 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana).

8.6. A CONTRATADA deverá garantir tecnologia necessária que permita a CONTRATANTE configurar os apontamentos de DNS (entrada A e/ou CNAME) do seu domínio institucional para todos os sistemas, mantendo a identidade virtual do Município;

8.7. A CONTRATADA deverá efetuar os eventuais upgrades em seus hardwares para garantir o bom funcionamento dos sistemas, mantendo estabilidade e confiabilidade dos equipamentos.

8.8. A proponente deverá prever as necessidades de capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidades relacionadas ao provimento de data center para atendimento das necessidades da Contratante e de acordo com o desempenho do sistema ofertado. A previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno dos sistemas cotados são de responsabilidade da proponente.

8.9. Garantir disponibilidade da infraestrutura do Data Center considerando segurança física, energia (geradores, inversores e no-breaks), condicionamento do ar e temperatura, e cabeamento para a conectividade com a internet e o link da rede corporativa, onde o nível de serviço (SLA), acordado será de 99,8% do tempo disponível, sendo este indicador medido mensalmente, da seguinte forma:

8.9.1. Cálculo: $SLA \text{ realizado} = (\text{total de horas no período} - \text{subtotal de horas de indisponibilidade}) / \text{total de horas no período}$.

8.10. Neste cálculo será considerado somente o tempo de indisponibilidade não-previsto ou não planejado, reservando para posterior negociação períodos de manutenção preventiva ou corretiva que serão planejados com antecedência de no mínimo 96 (noventa e seis) horas.

8.11. Na ocasião do término ou rompimento do contrato, a contratada fica obrigada a entregar no prazo máximo de 2 (duas) horas os backups em uma conta ssh e/ou sftp fornecida pela contratante.

9. ESPECIFICAÇÕES DO PADRÃO DAS FUNCIONALIDADES TECNOLÓGICAS DOS SERVIÇOS CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO PROJETO

9.1. Infraestrutura



9.1.1. Data Center da CONTRATADA (gestão, disponibilidade, hospedagem, processamento, segurança e backup).

9.1.2. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

9.1.3. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de no máximo, 30 (trinta) minutos.

9.1.4. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “painel de controle/área administrativa”.

9.2. Para que a contratação de empresa(s) para Prestação de Serviços Especializados em Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC, possa dar continuidade na modernização digital, com produtividade, eficiência e redução de custos, se faz necessário que se consiga diminuir práticas pouco sustentáveis, como o uso excessivo de papel.

9.2.1. A solução deverá administrar um forte esquema de controle de acesso pelos usuários, mantendo log e trilha de auditoria permanente das operações, também deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

a) O sistema deverá conter mecanismo que permita a configuração e o gerenciamento de “Termos e Condições de Uso”, tanto para usuários internos (funcionários) como para usuários externos (cidadãos). A entidade poderá configurar os termos conforme necessidade, individualmente por perfil de usuário e por serviço disponível no portal;

b) Possuir inventário dos Tratamentos de Dados Pessoais realizados em processos/operações do sistema de gestão, incluindo a(s) hipótese(s) previstas em lei em que eles estão relacionados, cadastrados no próprio sistema;

c) Permitir que a entidade mapeie e cadastre outros Tratamentos de Dados Pessoais que a mesma realiza seja por meio digital, através de outros sistemas de gestão (de outras áreas) ou por meio físico;

d) Deverá dispor de área exclusiva para que o cidadão possa visualizar todos os tratamentos de dados pessoais realizados pela entidade, incluindo aqueles que não são realizados no software de gestão (Transparência Ativa) e permitir que ele solicite relatório dos usos realizados (Transparência Passiva);

e) Permitir emitir relatório automático dos relacionamentos do cidadão com a entidade, com base nos dados do sistema de gestão, informando quais são os vínculos que ele possui;

f) O tratamento de dado pessoal poderá exigir o consentimento do usuário, nos casos em que não forem de interesse público. Nessa situação sempre que o tratamento for realizado deve-se verificar se há consentimento realizado e ativo do titular;

g) Permitir definir quem é o Controlador local e indicar seus dados de acesso/contato em



46
A

área exclusiva no portal da transparência;

h) Permitir definir quem são o(s) Encarregado(s) de tratamento de dados pessoais indicados pelo controlador e disponibilizar seus dados de acesso/contato em área exclusiva no portal da transparência;

i) No primeiro acesso do usuário a aplicação, seja usuário funcionário (interno) ou cidadão (portal), deve-se solicitar que o mesmo visualize as políticas de uso do sistema incluindo política de tratamento de cookies e realize o aceite deles, devendo este ficar registrado para posterior consulta e auditoria;

9.2.2. O sistema deve ter um controle de auditoria interna total para todas as ações executadas pelas rotinas, envolvendo inclusões, alterações, exclusões e consultas, vinculando o controle ao menu do sistema acessado. Deve armazenar as informações de data, hora, usuário, IP da máquina, rotina, ação e conteúdo envolvido na transação.

9.2.3. Prover o controle efetivo do uso do software, com segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações. Essa segurança total deve ser aplicada em camadas que vão desde validações no lado cliente (front-end), passado pelo canal de comunicação (HTTPS), aplicando restrições de acesso aos endereços e portas dos serviços.

9.3. Os sistemas não devem possuir custos de licenciamento indiretos, não necessitando de softwares complementares proprietários.

9.4. O sistema deve ser desenvolvido com base no atendimento às Leis Federais, Estaduais e Municipais vigentes.

9.5. Não deverá ser utilizado nenhum recurso tecnológico como: runtimes e plugins para uso da aplicação, exceto em casos onde houver necessidade de software intermediário para acesso a outros dispositivos como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e CNPJ, por motivos de segurança de aplicações web e da descontinuação de suporte dos principais navegadores do mercado com algumas tecnologias agregadas.

9.6. Desenvolvido em linguagem nativa para Web (por exemplo: Java e PHP). O sistema deve ser operável via navegador web padrão, operando nos seguintes sistemas operacionais: Windows, Linux, MacOs, Android e iOS. Navegador Web: Chrome 102.x e Firefox 105.x ou superior.

9.7. O sistema deverá ser do tipo Ambiente Cliente-servidor sob Protocolo de Rede TCP/IP.

9.8. Acessos simultâneos ilimitados.

9.9. Fornecer o Banco de Dados utilizado, bem como as licenças para esta CONTRATANTE, caso seja necessário com relação ao data center, manter os sistemas



básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados, etc.) em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes (quando licenciados) ou comunidade (quando software livre).

9.10. Fornecer mecanismo para monitoramento e download de cópia dos dados, no formato DUMP RESTAURÁVEL do próprio Sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), a ser realizado por usuário do quadro da CONTRATANTE com conhecimento técnico e expressamente autorizado.

9.11. Fornecer o Banco de Dados utilizado, bem como as licenças para esta CONTRATANTE, caso seja necessário, face a necessidade de manter banco de dados local em execução, com dados obtidos por meio de restore do arquivo de backup DUMP, fornecido.

9.12. Em todos os cadastros do sistema deve haver validação automática para descrições em duplicidade, avisando o usuário.

9.13. Em todos os cadastros do sistema deve haver aviso quando o usuário digitar espaço duas vezes.

9.14. As atualizações da solução devem ser realizadas de maneira automatizada sem necessidade de interferência do usuário. Toda vez que um novo release for disponibilizado e atualizado, os usuários devem ser avisados por alertas internos na aplicação.

9.15. Deverá permitir acesso posterior sempre que necessário pelo usuário a documentação de cada release lançada/atualizada.

9.16. O sistema deve possuir rotina de atendimento on-line, no qual o usuário poderá tirar dúvidas em relação ao sistema através de ferramenta interativa.

9.17. Permitir a alteração ou atualização dos dados cadastrais dos usuários;

9.18. O sistema deve ter cadastro único dos setores do município, e todos os módulos que necessitarem desta informação devem utilizar o mesmo cadastro.

9.19. Permitir configuração da validade e a complexabilidade exigida nas senhas dos usuários do sistema.

9.20. O sistema deve utilizar um banco de dados único de forma nativa, sem necessidade de integração ou intervenção, podendo organizar as tabelas em esquemas diferentes, para todos os módulos necessários para utilização da ferramenta, exceto para o Business Intelligence, que pode utilizar o conceito OLAP e utilizando ETL (extract, load e transform), pode rodar cargas em outro banco de dados por questões de performance.

9.21. Permitir a criação, geração e o envio dos dados de novos usuários do servidor a partir do sistema e enviado por e-mail.

9.22. Possibilitar aos usuários que possam redefinir a senha de acesso em qualquer



momento.

9.23. Permitir a impressão em documento no formato PDF dos dados de usuário dos servidores criados a partir do sistema.

9.24. Dispor de rotinas que permitem o controle de acesso aos usuários de acordo com a área de atuação de cada usuário dentro do sistema.

9.25. O sistema deve possuir cadastro único de Instituição e Departamentos (com hierarquia através de configuração de organograma) utilizado por todos os módulos da ferramenta.

9.26. As tabelas de cidades, estado e país, incluindo os relacionamentos entre elas devem ser disponibilizadas pela ferramenta de gestão e atualizadas periodicamente de maneira automática sem que haja necessidade de manutenção desses dados pelos usuários.

9.27. O sistema deve ser construído com o conceito do banco de dados de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido), que permite garantir a integridade das informações.

9.28. O sistema deve possuir integridade referencial total em nível de tabelas, não permitindo a exclusão de informações que tenham vínculo com outros registros ativos via sistema, nem pelo banco de dados.

9.29. O sistema deve ser multitarefa, ou seja, permitir que em uma sessão da aplicação utilize-se rotinas e executem-se ações simultaneamente, incluindo rotinas e ações de módulos distintos.

9.30. O sistema deve possuir um cadastro único de pessoas, que deve ser utilizado por todos os módulos do sistema, com a definição do tipo de pessoa (física e jurídica). Este cadastro deve contemplar a gestão dos endereços da pessoa, permitindo que seja cadastrado: endereço comercial, endereço residencial e de correspondência. Estes endereços devem ser vinculados ao cadastro de logradouros, evitando assim a redundância de informações. Deve permitir o cadastramento das formas de contato da pessoa, permitindo que sejam cadastradas várias formas de contato, como: telefone residencial, telefone celular, e-mail, com possibilidade de adicionar outros contatos. No caso de pessoa física deve permitir a informação da data de nascimento, estado civil, sexo, filiação e data de óbito e dados de documentação como naturalidade, nacionalidade, RG e RIC. Deve permitir anexar diversos arquivos digitais que estejam relacionados a pessoa, respeitando os limites de upload impostos pela aplicação. Permitir anexar diversos arquivos digitais que estejam relacionados ao cadastro das pessoas, respeitando os limites de upload configurados pela aplicação.

9.31. Permitir a adição de novas informações vinculadas ao cadastro de pessoas, disponibilizando inclusive as opções de consulta, pesquisa e impressão destas informações.



49
+

- 9.32. Deve permitir a visualização das operações realizadas pelos usuários no sistema referente ao acesso de todas as rotinas, demonstrando informações como usuário, IP, data, hora, filtros/campos preenchidos/utilizados, operação realizada e tempo de execução.
- 9.33. O sistema deve possuir cadastro único de usuários, com permissões de acesso pré-definidas pelo administrador do sistema.
- 9.34. O sistema deve possuir suporte a assinatura eletrônica (adequado ao Decreto 10.543, de 13 novembro de 2020) e digital (padrão ICP Brasil).
- 9.34.1. O sistema deve possuir integração nativa com assinatura eletrônica GOV.BR (<https://assinador.iti.br/>).
- 9.35. O sistema deve possuir um gerador de relatórios, que gere em PDF e CSV os dados, integrado ao dicionário de dados, que permita a criação de filtros e inclusive criação de item de menu para que o relatório possa ser executado pelos usuários que tiverem a respectiva permissão.
- 9.36. Todas as telas de consulta devem permitir pesquisa por parte da descrição ou pelo conteúdo das colunas mostradas, e também devem permitir ao usuário ordenar por qualquer das colunas, assim como imprimir o conteúdo da consulta em PDF ou CSV.
- 9.37. Prover o controle efetivo do uso do software, com segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por usuário, grupo de usuários e função, rastrear os programas executados por usuário.
- 9.38. O Software deverá ter rotina para exportação e importação de dados através de webservice REST nativa, que permita acesso às rotas de consulta e persistência de acordo com as autenticações liberadas e controladas pela CONTRATANTE.
- 9.39. O software deverá ter camada de storage que permita que os arquivos provenientes de documentos e imagens sejam gravados fora do banco de dados.
- 9.40. O software deverá formar um conjunto operacional integrado, de forma "on-line", constando de um banco de dados único, passível de expansão com a inclusão de outras rotinas administrativas e possibilidade de expansão de sistemas conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- 9.41. Assegurar a integração de dados do software garantindo que a informação seja alimentada uma única vez, compartilhando os arquivos e tabelas entre suas partes: sistemas, módulos ou funções.
- 9.42. Possuir teste de consistência dos dados de entrada, evitando que erros sejam cometidos pelo usuário.
- 9.43. Possuir alertas sobre risco ao executar funções, solicitando a confirmação do usuário.



- 9.44. Impedir alterações de informações que não podem ser alteradas, ou que afetem relatórios de competências/exercícios anteriores ou dados históricos.
- 9.45. O software não pode impor interrupção no trabalho normal dos usuários e fluxo de trabalho.
- 9.46. Possuir atualização on-line dos dados de entrada, permitindo acesso às informações atualizadas imediatamente após o término da transação; os relatórios devem refletir essas atualizações também online.
- 9.47. Manter histórico de alterações e logs de transação nas tabelas do software.
- 9.48. Possui rotinas seguras de backup automático no servidor.
- 9.49. O sistema deverá possuir um dicionário de dados (descrição de todos os arquivos e campos do sistema), isto quer dizer, deverá possuir documentação onde os técnicos do Departamento de TI poderão utilizar para encontrar os dados incluídos na base. Este mecanismo facilita a identificação das informações constantes no banco de dados, possibilitando em caso de ausência da empresa CONTRATADA o manuseio das mesmas sem necessidade de contratação de técnicos especializados.
- 9.50. Deverá ser acessado por senhas pessoais, restritivas e programáveis a todos os módulos e ter seu uso compartilhado por mais de um usuário de forma concomitante.
- 9.51. As permissões de acesso ao sistema deverão ser liberadas por usuários, garantindo o total controle de acesso ao mesmo e deverá liberar somente as rotinas que terá acesso.
- 9.52. O Software deverá estar em conformidade com a Legislação Federal, Estadual e Municipal vigente. Deverá ser passível de atualizações imediatamente após alterações nas legislações afetas ao objeto do sistema, sem custo adicional à CONTRATANTE.
- 9.53. Permitir a integração através de WebServices/API com o Cadastro Base do Cidadão (CBC-CPF), da Receita Federal.
- 9.54. Permitir integração com o roteiro de Integração do Login Único (GOV.BR).

10. CENTRAL DE ATENDIMENTO E GERENTE DE CONTAS

- 10.1. Disponibilizar Central de Atendimento que, dentre outros serviços:
- 10.1.1. Recepcione e registre as solicitações de suporte técnico;
- 10.1.2. Realize orientação e tire dúvidas de uso da solução;
- 10.1.3. Emita e envie segundas vias de faturas/notas fiscais;
- 10.1.4. Providencie faturamento em caso de contestação de valores;
- 10.2. A Central de Atendimento deverá dispor, no mínimo de:
- 10.2.1. um número telefone fixo e um celular, disponível em horário comercial e;
- 10.2.2. E-MAIL e WhatsApp;



10.2.3. e um Software de Help Desk (acessível através endereço eletrônico web/site), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias na semana, para registro de chamados;

10.2.4. Este Software de Help Desk, será o sistema CENTRALIZADOR de todas as ocorrências de suporte técnicos ou atendimentos realizados pela CONTRATANTE;

10.2.5. Caso a CONTRATANTE realize solicitação por telefone ou e-mail, a CONTRATADA deverá realizar o registro neste sistema;

10.2.6. A CONTRATADA disponibilizará acesso (usuário/senha) individual a cada responsável de área/setor, conforme relação a ser disponibilizada pela CONTRATANTE;

10.3. A CONTRATADA deverá registrar todas solicitações de atendimento por parte do CONTRATANTE, onde para cada problema uma única solicitação deverá ser protocolada, contendo o responsável, data e hora da solicitação, a descrição completa do problema e uma numeração de controle para acompanhamento da CONTRATANTE.

10.4. As solicitações de atendimento deverão ser respondidas ao CONTRATANTE de forma ágil e clara estipulando prazos e condições para a resolução do problema.

10.5. Fiscal do contrato deverá possuir acesso a todos os chamados da CONTRATANTE, para fins de fiscalização e acompanhamento;

10.6. A empresa CONTRATADA deverá indicar 01 (uma) pessoa que exercerá o papel de Gerente de Conta. Esta pessoa será formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Sendo este, o principal ponto de contato com a CONTRATANTE, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato. No caso da CONTRATADA decidir indicar uma nova pessoa, a CONTRATANTE deverá ser informada oficialmente;

10.7. As principais responsabilidades do gerente de contas serão:

10.7.1. Gestão operacional do contrato;

10.7.2. Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;

10.7.3. Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos;

10.7.4. Entrega de documentação e papéis de trabalho;

10.7.5. Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;

10.7.6. Participar, quando convocado pelo CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.



10.7.7. O Gerente de Conta deverá fornecer meio de contato exclusivo, fácil e ágil, para casos de emergências (telefone fixo e/ou celular);

10.8. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento, à CONTRATADA relatório com todos os chamados de suporte técnicos abertos/fechados, com a identificação do chamado, problema relatado e solução adotada.

10.9. A CONTRATADA deverá realizar visita presencial na sede da CONTRATANTE mensalmente, a ser agendada com antecedência com o fiscal do contrato..

11. DA DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA (PROVA DE CONCEITO)

11.1. A demonstração será realizada através de prova de conceito, que é definida pelo Art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/21, e pelo artigo 2º, inciso XXV da Instrução Normativa nº 04/2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, como sendo a “amostra a ser fornecida pelo licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas de acordo com o Anexo II do edital.

11.2. No ato da apresentação, deverá ser feita uma simulação completa de todas as funcionalidades e recursos que foram selecionados pela Comissão, devendo ser desclassificada a licitante que não atenda aos percentuais solicitados na prova de conceito, das funcionalidades que foram solicitadas de acordo com o Anexo II do Edital.

11.3. A demonstração técnica será realizada para apreciação de uma Comissão Técnica designada especialmente para esse fim pela Autoridade Administrativa da realização do certame, composta por servidores da Administração com conhecimento técnico e operacional da presente demanda prevista em suas funcionalidades previstas no Termo de Referência e seus anexos.

11.4. A demonstração do sistema pela licitante deverá ser real e operacionalizada de forma presencial ou on-line, com a efetiva utilização do sistema, através de rede local ou internet, sendo inválida qualquer demonstração preparada previamente em ferramentas do tipo “Power Point”.

11.5. O licitante deverá fazer uma apresentação, onde a solução configurada deverá ser utilizada para validar o ATENDIMENTO DE 90% DAS EXIGÊNCIAS (requisitos técnicos funcionais da solução tecnológica), de modo a verificar a aderência da solução ofertada aos requisitos constantes no Anexo V do Edital.

11.6. A avaliação realizada pela Comissão consistirá na verificação do atendimento ou não atendimento, pelo sistema da licitante vencedora, em operar e funcionar integralmente o item solicitado.



11.7. A Comissão Técnica será objetiva na determinação da ação ou atividade a ser demonstrada, devendo a solicitação estar completamente de acordo com as funcionalidades exigidas no termo de referência e seus anexos.

11.8. A licitante deverá executar toda ação ou atividade solicitada, sem que haja qualquer tipo de não funcionalidade ou não cumprimento.

11.9. A Administração disponibilizará para realização da demonstração técnica todo suporte logístico e de infraestrutura como: sala compatível para a demonstração, computador e demais instrumentos congêneres, sinal de internet, e demais suportes físicos e de periféricos que se fizerem necessários;

11.10. A licitante vencedora poderá usar notebook de sua propriedade para a demonstração, devendo para isso, solicitar previamente aos técnicos da entidade os credenciamentos para acesso à internet. A licitante vencedora poderá a seu critério designar até dois técnicos para executar a demonstração, com a apresentação da designação formal destes para tal finalidade, a ser apresentada no dia da demonstração;

11.11. O local e o horário da demonstração será definido pelo Pregoeiro em sessão e comunicado aos interessados;

11.12. A comissão elaborará relatório com a indicação da ação ou ato solicitado para demonstração e o seu cumprimento ou não por parte da licitante que será entregue ao Pregoeiro, que após o seu recebimento tornará público o resultado e prosseguimento da licitação com a realização das demais fases procedimentais até a declaração da licitante vencedora.

Observação: Assim nestas condições, cabe a Administração pública optar por convocar ou não as licitantes participantes do certame para fazer a prova de conceito, por ordem de classificação.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, "Das Infrações e Sanções Administrativas", regulamentada pelos artigos 155º a 163º da Lei, a CONTRATADA que:

12.1.1. Cometer a inexecução, total ou parcial, de qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

12.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.1.3. Fraudar na execução do contrato;

12.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;



12.1.5. Cometer fraude fiscal;

12.1.6. Não mantiver a proposta.

12.2. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

12.2.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados e Municípios e, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato bem como demais sanções previstas neste contrato e demais cominações legais a CONTRATADA que:

12.2.1.1. Apresentar documentação falsa;

12.2.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.2.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

12.2.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

12.2.1.5. Fizer declaração falsa;

12.2.1.6. Cometer fraude fiscal.

12.2.2. A CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

12.2.2.1. Advertência;

12.2.2.2. Multa de: 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida;

12.2.2.3. Multas por evento e/ou falha cometida, incidentes cumulativamente sobre o valor mensal do contrato, conforme tabelas abaixo:

12.2.2.3.1. TABELA DE MULTAS POR GRAU DE INFRAÇÃO:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% sobre o valor mensal do contrato.
2	10% sobre o valor mensal do contrato.
3	0,5 % sobre o valor mensal do contrato, por evento e cumulativo.
4	30% sobre o valor mensal do contrato.

12.2.2.3.2. TABELAS DE INFRAÇÕES:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA DE TRAMANDAÍ
FUNDO MUNICIPAL DE SEGURIDADE SOCIAL - FMSS

55
A

ITEM	DEIXAR DE	GRAU
A	Iniciar os serviços em acordo com o que estabelece este Edital, por ocorrência e por dia de atraso.	4
B	Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas nos prazos previstos (SLA).	3
C	Informar as eventuais interrupções parciais dos serviços, com antecedência, além de Comunicar ao Setor responsável ou pelo Protocolo da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.	2
D	Cumprir determinação formal do gestor do contrato.	2
E	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	1

12.2.2.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a União, Estados e Municípios, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

12.2.2.4.1. Por até 6 (seis) meses:

12.2.2.4.1.1. Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros.

12.2.2.4.2. Por até 2 (dois) anos:

12.2.2.4.2.1. Não conclusão dos serviços contratados;

12.2.2.4.2.2. Inexecução total do contrato;

12.2.2.4.2.3. Prestação do serviço em desacordo com as solicitações, não efetuando sua correção após solicitação do Fiscal do Contrato; e

12.2.2.4.2.4. Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo, ensejando a rescisão do Contrato por culpa da CONTRATADA.

12.2.2.5. Declaração de inidoneidade, implicando proibição da CONTRATADA de transacionar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que



aplicou a penalidade, podendo ser aplicada, dentre outros casos, quando:

12.2.2.5.1. Tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.2.2.5.2. Demonstrar, a qualquer tempo, não possuir idoneidade para licitar ou contratar, em virtude de atos ilícitos praticados;

12.2.2.5.3. Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem consentimento prévio da CONTRATANTE;

12.2.2.5.4. Ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei n.º 14.133/21, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento da CONTRATANTE após a assinatura do Contrato;

12.2.2.5.5. Apresentação, à CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a vigência do Contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação.

12.2.3. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente, com a de advertência, suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

12.2.4. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.2.4.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.2.4.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

12.2.4.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

12.2.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

12.2.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.



57
B

13. VISITA TÉCNICA

13.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria técnica nas dependências da Administração cujo objetivo é proporcionar os conhecimentos necessários à elaboração da Proposta de Preços;

13.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil da semana anterior à data prevista para a abertura da Dispensa de Licitação;

13.3. Todas as vistorias serão realizadas apenas com agendamento prévio, nos seguintes dias e horários: das 09h às 12h, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados e emendas de feriados);

13.4. O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações;

13.5. As vistorias deverão ser agendadas pelo e-mail tramandaifmss@gmail.com por meio de mensagem contendo o assunto "Agendamento de Vistoria - Dispensa de Licitação", a mensagem de pedido de agendamento, deverá conter os seguintes dados:

13.5.1. Razão Social;

13.5.2. CNPJ;

13.5.3. Nome;

13.5.4. RG;

13.5.5. Cargo da pessoa que fará a vistoria;

13.5.6. Telefone de contato;

13.6. A vistoria será acompanhada por representante da CONTRATANTE, designado para esse fim;

13.7. A opção pela visita técnica em realizar a vistoria, constitui direito e ônus do Licitante, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação. Se, facultativamente, o Licitante resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços objeto da licitação, caso vitorioso no certame, não poderá alegar desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual. Nessa hipótese, como alternativa possível, admite-se a apresentação de declaração do Licitante no sentido de que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução.

14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



14.1. DA EMPRESA

14.1.1. Apresentação de no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou vem prestando serviços compatíveis em quantidades, prazos e especificações com objeto deste edital.

14.1.2. Os atestados deverão conter identificação do contratado e CONTRATANTE (nome, CNPJ, endereço, telefone), assim como as informações do(s) contrato (s) (número, prazos, objeto).

14.1.3. O atestado de capacidade técnica tem a finalidade de comprovar que a licitante forneceu ou está fornecendo o objeto, satisfatoriamente, em características, quantidades e prazos de acordo com o objeto da licitação.

14.1.4. O atestado de capacidade técnica poderá ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

14.1.5. O atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado deverá ser apresentado em papel timbrado da emitente, comprovando ter a licitante aptidão para desempenho da atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, devendo os mesmos conter: logomarca da empresa com o nome e endereço da mesma, nome do profissional responsável, com firma reconhecida em cartório ou assinatura digital/eletrônica, telefone para contato e descrição dos serviços realizados.

14.1.6. O atestado poderá ser objeto de diligência, a qualquer momento, pelo pelo Pregoeiro, junto à pessoa jurídica que o forneceu, inclusive com a solicitação da comprovação mediante cópias autenticadas dos contratos e documentos que lhe deram origem, visita às pessoas jurídicas que os expediram e os respectivos locais onde os serviços foram ou estão sendo executados. Pregoeiro, junto à pessoa jurídica que o forneceu, inclusive com a solicitação da comprovação mediante cópias autenticadas dos contratos e documentos que lhe deram origem, visita às pessoas jurídicas que os expediram e os respectivos locais onde os serviços foram ou estão sendo executados.

14.2. DE PROFISSIONAIS

14.2.1. A Comprovação dos vínculos dos Profissionais em seu quadro técnico, nas áreas (no mínimo) 1(um) Gerente de Projetos, 1(um) Comunicação Social e 1(um) Análise de Sistemas.

14.2.2. A Comprovação dos vínculos dos profissionais para atendimento do item acima retro citado, será mediante Contrato Social, registro na Carteira Profissional, Ficha de Emprego ou Contrato de Trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços.



59
A

15. FORMA DE PAGAMENTO

15.1. O pagamento em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal pela CONTRATADA, e juntada ao Laudo do Fiscal do Contrato.

15.1.1. Anexo a Nota Fiscal deverá estar o devido relatório da atividade/serviço realizado.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Cumprir com as legislações e normas em vigor;

16.2. Parametrizar e customizar todos os aplicativos/softwarewares pertencentes ao objeto, aos padrões, leis e procedimentos exigidos.

16.3. Prestar apoio técnico aos componentes da equipe da CONTRATANTE.

16.4. Orientar e/ou executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização dos recursos de software e hardware disponíveis.

16.5. Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo CONTRATANTE.

16.6. Estar permanentemente à disposição do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial.

16.7. Executar os serviços técnicos profissionais com seu pessoal, com recursos tecnológicos e físicos disponibilizados para este fim, nas suas instalações ou em espaço previamente acordado com o CONTRATANTE, de acordo com o serviço a ser executado.

16.8. Providenciar a imediata correção das deficiências, dos erros ou falhas cometidas no decorrer da execução dos serviços, apontadas pelo CONTRATANTE.

16.9. Tratar como "segredos comerciais e confidenciais" todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados com relação aos dados do Município.

16.10. Arcar com todos os custos necessários ao bom andamento dos trabalhos, especialmente de viagem, hospedagem e transporte dos seus funcionários.

16.11. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas ou obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços.

16.12. A Licitante Vencedora CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto do presente Edital, salvo com prévia e expressa autorização, por escrito, do CONTRATANTE, observadas as disposições legais pertinentes.

16.13. Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de bens, os valores correspondentes deverão ser descontados das faturas seguintes da CONTRATADA, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas.



- 16.14. Comunicar ao CONTRATANTE, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.
- 16.15. Cumprir os prazos estipulados nos cronogramas acordados e aprovados com a CONTRATANTE.
- 16.16. Manter, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.
- 16.17. Repassar, sem custo, ao CONTRATANTE, o dicionário de dados, senhas de acesso, bem como eventuais inovações tecnológicas ou funcionais implementadas no sistema, de todas as versões instaladas e atualizadas, desde a primeira instalação e implantação do sistema.
- 16.18. Prestar suporte em relação às exigências legais e regulamentares das áreas atendidas, em nível Federal, Estadual e Municipal pelo software.
- 16.19. Suporte aos operadores do sistema, por atendimento remoto, nos dias úteis das 08h00min às 18h00min.
- 16.20. Suporte local, sempre que solicitado, quando não houver resolução do problema remotamente.
- 16.21. Manter o sigilo a respeito das informações sob sua guarda, sob pena de responsabilidade civil e criminal.
- 16.22. Responder civil e criminalmente por eventuais danos causados por seus empregados, prepostos ou terceiros sob seus serviços.
- 16.23. Responder por todas as taxas, encargos trabalhistas, contribuições e tributos incidentes direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços contratados.
- 16.24. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas, por meio do Gerente de Conta designado para acompanhamento do contrato;
- 16.25. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 16.26. Atender a todos os requisitos estabelecidos, nas condições, prazos e níveis de serviço solicitados;
- 16.27. Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital e seus anexos, Contrato e Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 17.1. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas.
- 17.2. Facilitar o acesso da CONTRATADA a todos os dados e informações necessárias para



a implementação das soluções.

17.3. Colocar os servidores designados à disposição da CONTRATADA para realização de treinamentos de capacitação.

17.4. Destinar local adequado e infraestrutura para realização dos treinamentos.

17.5. Garantir a infraestrutura necessária para instalação, implantação e utilização das soluções.

17.6. Manter a CONTRATADA informada quanto à mudança de pactos, ou contratos relativos ao atendimento a saúde pública.

17.7. Manter os pagamentos em dia com a CONTRATADA.

17.8. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento do objeto desta Contratação;

17.9. Cumprir com as demais obrigações constantes do Edital e seus anexos, Contrato e Termo de Referência.

18. DA FISCALIZAÇÃO

18.1. A prestação dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo FMSS.

18.2. A presença da fiscalização da Contratante não diminui, nem elide a responsabilidade da licitante contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, não implicando também, corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (da Lei nº. 14.133/21).

18.3. Poderá o servidor designado rejeitar, totalmente ou em parte, qualquer serviço que não esteja de acordo com as exigências deste Termo de Referência e da legislação, bem como, determinar prazo para sua adequação ou refazimento dos serviços fora de normas ou da legislação.

18.4. O fiscal do contrato terá como referência esse termo de referência, a política de segurança da informação, o código de ética da Contratante, o Acordo de Nível de Serviço anexo ao Contrato e outras políticas definidas pelo Fiscal do Contrato no que se refere ao objeto desta contratação.

19. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA

19.1. Será formalizado Contrato, com vigência de 12 (doze) meses, estabelecendo em suas cláusulas as condições necessárias para a prestação do serviço apresentado neste Termo de Referência, bem como os direitos e obrigações das partes, de acordo com os normativos vigentes.

19.2. O contrato celebrado terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, contando-se a



62
A

partir do primeiro dia útil subsequente, podendo ser prorrogado, justificadamente, a critério da Administração, com vigência máxima de 15 (quinze) anos, nos termos do art. 114, da Lei nº 14.133, de 2021, mediante demonstração de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o Município, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual, sem ônus para qualquer das partes.

20. PREÇO

20.1. Deverá ser informado no orçamento o valor da parcela única para implantação da plataforma, que deverá incluir instalação, a conversão e migração dos dados, parametrização, integrações e capacitação do referido subsistema, e o valor unitário mensal (em reais) e o valor anual (em reais) referente a licença de uso, que deverá incluir os serviços de hospedagem, alta disponibilização, backups, manutenção corretiva, preventiva, evolutiva, infraestrutura, segurança da base de dados, suporte técnico remoto e presencial, customização de demandas e melhorias, bem como os treinamentos de reforço dos procedimentos.

Item	Descrição dos Serviços	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Instalação, Implantação e Capacitação Presencial.	Serviço	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	Licença de uso de plataforma tecnológica na modalidade SaaS (software como serviço), suporte técnico, manutenção mensal corretiva, evolutiva e adaptativa.	Mensal	12	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	Serviços Sob Demanda (hora técnica)	Hora	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total Anual					R\$ 0,00
Total por Extenso (..... reais)					

20.2. No preço proposto já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir



Total por Extenso (..... reais)

20.2. No preço proposto já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

21. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1. A despesa decorrente deste processo correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

16 - Fundo de Seguridade Social

160109.272.0123 Manutenção do Fundo Municipal de Seguridade Social

3339039000000 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica – 9197

21.2. Valor Estimado Global é de R\$ 3.537,29 (**Três mil e quinhentos e trinta e sete reais e vinte e nove centavos**), correspondendo a 12 (doze) parcelas de 12.

21.3. A CONTRATADA deverá emitir relatório, devidamente assinado, e Nota Fiscal no valor correspondente aos serviços executados, Termo de Aceite do Fiscal do Contrato da plataforma de gestão previdenciária com o período, e o valor da licença de uso.

Tramandaí, 25 de Junho de 2025.



JORGE OLAVO MARIATH PEREIRA JUNIOR

Presidente do Fundo Municipal de Seguridade Social