



ANEXO I-TERMO DE REFERÊNCIA

O PROCEDIMENTO LICITATÓRIO OBEDECERÁ À LEI FEDERAL Nº 10.520, DE 17 DE JULHO DE 2002, AO DECRETO MUNICIPAL Nº 09, DE 03 DE FEVEREIRO DE 2020, AO DECRETO FEDERAL Nº 3.722, DE 09 DE JANEIRO DE 2001, À LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006 E SUAS ALTERAÇÕES POSTERIORES, À LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013, AO DECRETO MUNICIPAL Nº 021, DE 01 DE JUNHO DE 2018, INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03, DE 26 DE ABRIL DE 2018, E SUBSIDIARIAMENTE À LEI FEDERAL Nº 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993 E SUAS ALTERAÇÕES POSTERIORES, BEM COMO, À LEGISLAÇÃO CORRELATA, E DEMAIS EXIGÊNCIAS PREVISTAS EM EDITAL E SEUS ANEXOS.

1. DO OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de cessão de direito de uso de Software/Sistema de Informações destinado à gestão da Procuradoria Geral do Município, para a governança de processos administrativos, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento, hospedagem em nuvem e suporte técnico.

1.1. A licitação será julgada por **ITEM**, conforme tabela constante neste Termo de Referência.

1.2. O critério de julgamento adotado será o **Menor Preço**, com modo de **Disputa Aberto**, observadas as exigências contidas no Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.3. O local de disputa será no Portal de Compras do Governo Federal – COMPRASNET – via site: www.comprasnet.gov.br.

1.4. ÓRGÃO INTERESSADO: Procuradoria Geral do Município.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO: Essa plataforma de software é para integrar e permitir a colaboração e produtividade da Procuradoria Geral do Município com as diversas unidades gestoras municipais, possibilitando a comunicação segura e automática por meio de processos/demandas, permitindo que diversas atividades tenham confiança, gestão, organização e interação com as informações e documentos bem mais eficiente.

Entende-se como:

- Nuvem:** A utilização da memória, armazenamento e processamento de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da *internet*, do inglês *Cloud Computing*;
- Migração de dados:** A conversão dos dados existentes nos *softwares* em uso pela PGM, permitindo a continuidade do acesso a essas informações;
- Implantação:** A carga de dados iniciais, migrações, integrações, configurações e parametrizações necessárias para que o sistema possa ser utilizado pelos usuários e as alterações necessárias para atenderem à *baseline* estabelecida neste termo, bem como o treinamento o acesso aos serviços e manutenção das credenciais para *login* dos usuários;
- Timeline:** O escopo de toda a vida recorrente e caracterizadas de cada demanda;
- Integração:** A capacidade do sistema de ser atualizado sem maiores impactos que causem interrupção das atividades que são sustentadas pelo atual sistema, ou seja, sem demandar implementações ou ajustes extras, por meio de outras tecnologias;
- Treinamento:** Processo de ensino que visa ajudar os colaboradores a desenvolverem eficiência no seu trabalho presente e futuro por meio de apropriados hábitos de





pensamento e ação, habilidades, conhecimentos e atitudes, considerando a realidade operacional da PGM, usuário da solução;

- g. **Suporte técnico:** Os atendimentos via telefone, e-mail, acesso remoto para dirimir eventuais dúvidas de instalação, configuração e operacionalização, para corrigir erros de funcionamento para a recuperação de dados em casos de falhas ou desastres;
- h. **Manutenção:** O processo de otimização do software adquirido, sua atualização para novas versões, a correção de erros, a implementação de modificações decorrentes de mudanças em legislações impostas pelo governo e o backup regular dos dados;
- i. **Otimização:** As melhorias de performance, compatibilidade e atualização tecnológica da solução;
- j. **Erro:** Imperfeição existente em uma funcionalidade do software que, ao ser ativada, pode resultar em: um ou mais erros ou falhas; inoperância parcial ou total do software; inabilidade do software em cumprir, integralmente, um ou mais requisitos funcionais especificados; inconsistências nos dados gerados pelo sistema; comportamento inesperado do software;
- k. **Core business:** Conjunto de regras de negócio exclusivas das entidades pertencentes à Plataforma.

2.1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO: O Gerenciamento da solução é completo, possibilitando o efetivo rastreamento das demandas e fluxos de processos, inclusive possibilitado verificar se algum documento foi acessado ou enviado. No quesito segurança, a solução possui vários controles, o acesso é criptografado e o acesso por meio de dispositivos externos também pode ser controlado pela solução.

2.1.1. A licença deve ter, no mínimo, os seguintes requisitos:

- Ambiente 100% seguro e na nuvem;
- Timeline detalhado de fluxos de processos, por demandas, setores, departamentos e órgãos;
- Armazenamento ilimitado em serviço, de cloud ou provedores certificados;
- Editor de processamento de textos;
- Exebidor de Planilhas;
- Notas compartilhadas;
- Ambiente 100% Crossbrowser e 100% crossplataform;
- Pesquisa inteligente em nuvem (Cloud Search);
- Dinamização de regras, perfis de acessos e autoridades dinâmicos;
- Dashboards e relatórios interativos;
- Compartilhamento e colaboração em documentos eletrônicos;
- Relatórios de auditoria para rastrear as atividades dos usuários;
- Suporte aprimorado.

2.1.2. Especificação técnica da solução de TI:

- a. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (Cloud Computing), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pelo órgão público, ficando ao responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;
- b. O órgão público disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados do Sistema Operacional e de navegadores WEB, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet;



- c. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para prestação dos serviços, os mesmos deverão ser fornecidos e sua operação mantida pela plataforma, inclusive a instalação e atualização de programas clientes nos dispositivos utilizados (microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones);
- d. A solução deverá proporcionar a disponibilidade, a integridade e a segurança de todas as informações do órgão público por ela gerenciadas e armazenadas;
- e. A solução deverá seguir o modelo de uso do serviço baseado em computação em nuvem (*Cloud Computing*), bem como os demais requisitos estipulados no presente documento.
- f. A solução deverá utilizar técnicas de 'Autoridades' para definir os perfis de acesso de cada usuário que irá utilizar o sistema. Uma autoridade contém um nome e uma lista de permissões em que ela poderá exercer. Com esta técnica é possível gerenciar os papéis de uma forma inteligente, uma vez que ao configurar que uma 'Secretaria' exercerá o papel 1, 2 e 3 todas as Secretarias seguirão as mesmas regras.
- g. Permitir o envio de convites para que usuários se inscrevam de uma forma que dê menos trabalho ao administrador, uma vez que quem irá preencher as informações dos usuários é o próprio usuário final.
- h. A solução deverá utilizar órgãos que são as entidades ou setores que serão membros da instituição. Eles serão utilizados para agrupar os usuários e definir regras de acesso específica para cada um.
- i. A solução deverá utilizar sobrestar para colocar uma demanda em espera, com prazos iniciais e finais.
- j. A solução poderá selecionar vários processos simultâneos nas ações de responder, encaminhar ou sobrestar. Ou seja, realizar vários de uma única vez. E toda movimentação entre as demandas são enviados e-mails de notificação aos envolvidos.
- k. A solução deverá utilizar papéis do software que representa o mapeamento das ações que são possíveis atribuir às autoridades, conforme abaixo:
 - a. Permissão para encaminhar uma demanda quando ela está com o usuário.
 - b. Permissão para encaminhar uma demanda a qualquer momento mesmo que não esteja com o usuário. Esta permissão deve ser atribuída ao usuário responsável por distribuir as demandas e somente é aplicada a demandas do órgão em que a autoridade está relacionada.
 - c. Se refere a mesma permissão anterior, mas é aplicada a qualquer órgão mesmo que o usuário não esteja configurado, sendo necessário apenas ser da mesma instituição contratante.
 - d. Permissão para adicionar demanda 'Administrativa' ao órgão da autoridade.
 - e. Permissão para adicionar demanda 'Administrativa' para qualquer órgão.
 - f. Permissão que autoriza o usuário a responder uma demanda quando ela está com em sua posse.
 - g. Permissão que autoriza o usuário a responder uma demanda mesmo que ela não esteja em sua posse.
 - h. Permissão que autoriza o usuário a responder qualquer demanda incluindo os órgãos em que esta autoridade não esteja vinculada e a qualquer momento.
 - i. Permissão ao usuário de realizar demandas em nome deste órgão/setor.



- j. Permissão ao usuário de realizar demandas em nome de qualquer órgão/setor.
- k. Permissão para o usuário adicionar qualquer órgão no campo 'Órgão para enviar a resposta'.
- l. Permissão ao usuário visualizar todas as demandas do órgão mesmo as que o usuário não esteja vinculado diretamente.
- m. Permissão para visualizar todas as demandas de qualquer órgão em qualquer momento.
- n. Permissão para finalizar demandas do órgão em que a autoridade está vinculada.
- o. Permissão para finalizar qualquer demanda de qualquer órgão.
- p. Permissão para adicionar processos em estado de espera do órgão em que a autoridade está vinculada.
- q. Permissão para adicionar qualquer processo de qualquer órgão em espera.
- r. Permissão para gerar relatório estatístico.
- s. Permissão para gerar relatório estatístico dos outros usuários.
- t. Permissão para cancelar demandas do órgão que a autoridade está ligada.
- u. Permissão para cancelar qualquer demanda de qualquer órgão.
- v. Permissão para reabrir demandas já finalizadas ou canceladas do órgão em que a autoridade está vinculada.
- w. Permissão para reabrir demandas já finalizadas ou canceladas de qualquer órgão.
- x. Permissão para remover arquivos anexados por outros usuários ao processo do órgão em que a autoridade está vinculada.
- y. Permissão para remover qualquer arquivo de qualquer órgão.
- z. Permissão para adicionar os processos do órgão em espera.
- aa. Permissão para adicionar qualquer processo de qualquer órgão em espera.

2.1.3. Disponibilidade:

- a. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriado;
- b. 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, 10 horas;
- c. Deverá ser disponibilizado ao órgão público, a qualquer tempo, relatório de disponibilidade dos serviços contratados;
- d. Para o cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;
- e. Deverá ser disponibilizado ao órgão público, a qualquer tempo, relatório de disponibilidade dos serviços contratados;
- f. As interrupções previamente programadas pela plataforma serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 dias úteis.

2.1.4. Desempenho:

- a. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo órgão público, sem degradação





da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados pelo órgão público.

2.1.5. Sistema Operacional dos equipamentos dos usuários:

- O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, pelo menos, a partir dos sistemas operacionais Windows 7, Mac OS X 10.13.6, IOS 8, Android 4.4 e Linux;
- O acesso por meio de dispositivos móveis deve ser possível, pelo menos, a partir dos sistemas operacionais Android 4.4 / iOS 8 e superiores.

2.1.6. Aplicativo cliente:

- O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, no mínimo, a partir dos navegadores web: Internet Explorer 7 e superiores; Firefox 40 e superiores; Chrome 50 e superiores; Safari;
- O acesso deverá ser feito através de conexão segura (HTTPS).

2.1.7. Ferramenta de pesquisa:

- Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);
- Permitir que o usuário realize pesquisa em textos, anexos e arquivos em sua área de armazenamento;
- Permitir que Administradores e Auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria.
- A pesquisa por textos deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

2.1.8. Políticas e perfis de uso:

- Acesso aos Administradores para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, conforme exemplo, discriminados abaixo:
 - ✓ USUÁRIO: permissões limitadas à sua área de trabalho;
 - ✓ GERENTE: permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar Troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes;
 - ✓ ADMINISTRADOR: permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;
 - ✓ AUDITOR: permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

2.1.9. Atualização da solução:

- Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.

2.1.10. Gestão de Fluxos de processos com timeline detalhado:

- A instância habilitada deverá conter os dados, fotos e apenas o domínio do órgão público, após a implantação da solução;
- Deverá ser entregue o Plano de Gerenciamento do projeto, após a implantação da solução;



- c. Deverá permitir criação dos fluxos de processos administrativos, de forma on-line, incluindo a edição, leitura e comandos. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para o atendimento a este requisito, os mesmos deverão ser fornecidos e sua operação mantida pela plataforma, inclusive a instalação e atualização de programas clientes nos dispositivos utilizados (microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones);
- d. A solução deve assegurar ao usuário total controle e operação de suas demandas abertas, bem como as demandas em participação;
- e. A solução deverá disponibilizar aos Administradores mecanismos de auditoria de uso de pesquisas, que permitam, no mínimo:
- ✓ Analisar registros de acessos e rastrear mensagens. Gerar relatórios de auditoria;
 - ✓ Analisar eletronicamente o fluxo dos usuários. Auditoria das atividades realizadas pela equipe de Administradores dos serviços;
 - ✓ Tamanho total de arquivos anexos de uma mensagem deve ser de pelo menos 20 MB (Megabytes);
 - ✓ Verificar anexos em tempo real, com programas de antivírus, *antispam*, *antiphishing*, *antispyware* e *antimalware* atualizados, antes da entrega e do envio das demandas;
 - ✓ Permitir filtros para anexos, configuráveis pelos Administradores, de modo a atender Política de Segurança da Informação do órgão público;
 - ✓ Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão;
 - ✓ Permitir o gerenciamento de regras de organização de demandas pelo próprio usuário.
 - ✓ Permitir que a liberação de demandas bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica;
 - ✓ Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de demandas.
- f. O Sistema deverá permitir a definição de perfis de USUÁRIOS e a atribuição de um nível específico de autorização a cada perfil;
- g. Cada usuário poderá criar demandas ilimitadas;
- h. Sistema de gerenciamento processual administrativo e jurídico desenvolvido para plataforma, sendo que o banco de dados deverá ser capaz de centralizar todas as informações necessárias em conjugação com as demais informações obtidas por inserção ou migração e deverá ser concebido com no mínimo as seguintes características:
- ✓ Suporte a múltiplas transações online concorrentes entre usuários;
 - ✓ Indexação por textos;
 - ✓ Capacidade de lidar com grandes volumes de dados;
 - ✓ O Sistema deverá possuir camada de apresentação implementada por meio de interface web, para todas as suas funcionalidades;
 - ✓ O Sistema deverá suportar parametrização e implementação de customizações, de modo que possibilite sua adaptação tanto aos requisitos especificados neste TERMO quanto aos requisitos advindos de futuras alterações necessárias acompanhamento dos processos relacionados ao órgão público.

2.1.12. Armazenamento de arquivos e colaboração (suíte de escritório):

- a. Permitir ao usuário o armazenamento e compartilhamento de arquivos e controle das permissões de acessos a eles em pastas/processos.





- b. Permitir a criação, a partir da suíte de escritório própria disponível na solução ofertada, de pelo menos os seguintes tipos de arquivos: documentos, planilhas e apresentações.
- c. Permitir a exportação para os seguintes formatos: docx ou pdf, dos arquivos gerados no item acima citado e dos arquivos lidos/editados no mesmo item.

2.1.13. Suporte técnico – acordo de níveis de serviços:

- a. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada. Manutenção e atualização de software e hardware que compõem a solução ofertada;
- b. Manutenção e atualização de software e hardware que compõem a solução ofertada. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do PMH mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- c. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail).
- d. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- e. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:
- f. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços:
 - ✓ Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
 - ✓ Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.
- g. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade: (baixa, normal e alta).
- h. Os prazos para atendimento dos chamados serão definidos de acordo com a prioridade:
 - ✓ Baixa: 1 dia útil.
 - ✓ Média: 4 horas corridas.
 - ✓ Alta: 2 horas corridas.
- i. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.
- j. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

3. DA JUSTIFICATIVA: Novas demandas institucionais por uma série de serviços de comunicação e colaboração e produtividade. Dentre essas demandas destacam-se os serviços de gestão inteligente dos fluxos de processos e demandas de órgãos, setores ou instituições. É ideal para quem deseja reduzir o tempo e custos na operação, aumentando a segurança, credibilidade e confiança nas tomadas de decisões. Dessa forma, aumenta a confiança das informações por ser segura e na nuvem, com uma timeline detalhada do fluxo de cada processo, com gerenciador eletrônico de documentos, assinatura eletrônica com validação jurídica, dinamização de regras, perfis de acessos e autoridades, dashboards e relatórios interativos, alertas e contratos inteligentes, compartilhamento e colaboração em





documentos eletrônicos (documentos/planilhas) e o gerenciamento de arquivos em tempo real.

4. DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO: Dentre os benefícios esperados pela aquisição da plataforma, encontram-se:

- ✓ A redução de custos;
- ✓ A otimização de fluxos e de qualidade nos processos organizacionais;
- ✓ Melhoria da produtividade do usuário final;
- ✓ A redução do tempo de resposta a demandas internas e externas;
- ✓ A redução do tempo dos processos gerenciais;
- ✓ A redução da excessiva carga de trabalho;
- ✓ A melhoria dos níveis de serviço prestados;
- ✓ A automatização das atividades dos servidores e da distribuição de informações entre sistemas heterogêneos, eliminando o retrabalho, reduzindo a margem de erro e aumentando a rapidez do fluxo de informações;
- ✓ A adequação ao cumprimento das legislações federais, estaduais e municipais vigentes;
- ✓ Adequação à LGPD.

5. DO ENVIO DAS PROPOSTAS:

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.3. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.3.1. Valor unitário do item, em algarismo, expresso em moeda corrente nacional (real), considerando as quantidades constantes do Termo de Referência, bem como o valor global da proposta;

5.3.2. Quantidade de unidades, observada a quantidade total fixada no Termo de Referência para cada item, sob pena de desclassificação;

5.3.3. Descrição detalhada do objeto, contendo a marca do SOFTWARE, sob pena de desclassificação.

5.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.

5.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, inclusive os relativos ao frete e transporte, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos serviços.

5.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.7. Ao elaborar a proposta de preços, o licitante deverá observar as especificações e detalhamentos dos itens constantes do Termo de Referência. Havendo divergência entre o detalhamento do Termo de Referência e das especificações constante do sistema Comprasnet, prevalecerá às especificações presentes no Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

5.8. A Pregoeira poderá, no julgamento da proposta de preços, sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e





eficácia para fins de classificação.

5.9. Nos termos do § 3º do artigo 43 da Lei 8666/93, "é facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta", assim sendo, a Pregoeira poderá exercer a sua prerrogativa administrativa de sanar dúvidas, quanto à composição da proposta de preços, para tanto, poderá solicitar no sistema, caso julgue necessário, a apresentação de planilha de composição de preços unitários da proposta de preços classificada.

6. DA HABILITAÇÃO:

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

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

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

6.1.2. Constatada a existência de sanção impeditiva da participação no certame, a Pregoeira reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

6.1.3. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

6.2. Não ocorrendo inabilitação quanto às condições de participação, a Pregoeira consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, conforme o disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 11.10.10.

6.2.1. Também poderão ser consultados os sites oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

6.2.2. Caso a Pregoeira não logre êxito em obter a certidão correspondente através do site oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, nos termos do item 9.3, documento válido que comprove o atendimento das exigências do Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

6.2.3. No mesmo prazo e da mesma forma, enquanto não constarem do SICAF informações acerca da regularidade trabalhista, deverá o licitante encaminhar prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão



negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

6.3. Os licitantes que não apresentarem os documentos de habilitação junto Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, ou que, ainda que apresentados, não atendam todas as exigências de Habilitação do edital, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira, qualificação técnica.

6.4. Habilitação Jurídica:

- a) no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- b) em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- d) inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) no caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- f) decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

6.5. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) prova de regularidade com a Fazenda Nacional e com a Seguridade Social (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, emitida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil);
- d) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- e) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- f) prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
- g) prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
- h) As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição;
- i) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Pregoeira, para a regularização da documentação e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;
- j) A não-regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93, sendo facultado a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou a revogação da licitação ou do item, conforme o caso;

6.6. Qualificação Econômico-Financeira:



a) Certidão negativa de falência ou concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida há menos de 30 (trinta) dias contados da data da sua apresentação;

a.1) É permitida a participação de empresa em condição de recuperação judicial desde que amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei 8.666/1993, nos termos do acórdão nº 1201/2020 do TCU.

b) Prova de capital social ou patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

b.1) Entende-se por "valor estimado da contratação" como o valor final vencido pelo licitante.

b.2) Havendo mais de um item/lote/grupo vencido pela mesma licitante, a comprovação a que se diz respeito na alínea "b" será realizada levando-se em consideração a totalidade dos itens/lotos/grupos vencidos. Constatado a ausência de capital social ou patrimônio líquido insuficiente quanto ao somatório, a licitante poderá optar pelos itens/lotos/grupos os quais deseja continuar como classificada. Não o fazendo, a Pregoeira procederá com esta classificação levando-se em consideração a maior pluralidade de itens/lotos/grupos e a sequência procedida.

6.7. Qualificação Técnica:

a) Atestado de desempenho anterior fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com identificação do assinante, comprovando aptidão da licitante para desempenho de atividades compatíveis com o objeto da licitação.

a.1) Em se tratando de Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito privado, este deverá vir com firma reconhecida do assinante;

a.2) O atestado deverá ser emitido em papel timbrado que identifique a pessoa jurídica declarante, com nome e cargo do signatário;

a.3) Não será aceito atestado emitido pelo licitante em seu próprio nome, nem os que se refiram a períodos de testes, demonstrações ou utilização não comercial, e nenhum outro que não tenha se originado de contratação;

a.4) Os licitantes deverão apresentar apenas atestado necessário e suficiente para comprovação do exigido;

a.5) O atestado deverá conter as seguintes informações básicas:

1) Nome do contratado e do contratante;

2) Identificação do contrato com tipo ou natureza dos serviços;

3) Declaração satisfatória na execução do serviço.

a.6) Nos termos do § 3º do artigo 43 da Lei 8666/93, "é facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta", assim sendo, a Pregoeira poderá exercer a sua prerrogativa administrativa de sanar dúvidas, quanto ao atestado de capacidade técnica, e poderá solicitar no sistema, caso julgue necessário, a apresentação de nota fiscal dos serviços referidos no atestado de capacidade técnica.

b) Declaração com indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos.

6.8. Declarações: O licitante deverá atender as exigências editalícias quanto as declarações solicitadas nas condições de participação do edital, mediante o acionamento em campo





próprio do sistema, sob pena de inabilitação.

6.9. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, quando não integrantes do sistema do SICAF, deverão ser apresentados pelos licitantes exclusivamente em campo próprio do sistema eletrônico, até a data da abertura do certame.

6.10. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparadas, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação da Pregoeira no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

6.10.1. A prorrogação do prazo poderá ser concedida, a critério da Administração quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

6.10.2. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas no Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

6.11. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para sua continuidade.

6.12. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido no Edital.

6.13. Nos itens não exclusivos a microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

6.14. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

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

6.16. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

7. DO PREÇO, DO PAGAMENTO, DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO:

7.1. PREÇOS: Os preços ofertados devem ser apresentados com a incidência de todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas, fretes, seguros, direitos autorais, deslocamento de pessoal e material, custos e demais despesas que possam incidir direta ou indiretamente sobre a execução do(s) objeto(s) licitado(s), inclusive a margem de lucro.

7.2. PAGAMENTO: O pagamento será feito na proporção da execução dos serviços licitados, sendo este mensal, de conformidade com as notas fiscais/faturas devidamente atestadas pelo gestor da despesa/fiscal do contrato, acompanhadas das Certidões Federal (abrangendo as contribuições sociais), Estadual, Municipal, FGTS e CNDT, do contratado, todas atualizadas, observadas as condições da proposta.

7.2.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o encaminhamento da documentação tratada neste subitem, observadas as disposições editalícias, através de





crédito na Conta Bancária do fornecedor.

7.3. REAJUSTE: O valor do contrato não será reajustado antes de decorrido 01 (um) ano da data de apresentação da proposta de preços, circunstância na qual poderá ser aplicado o índice utilizado pelo IGPM divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV.

7.4. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO: Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, poderá, mediante procedimento administrativo onde reste demonstrada tal situação e termo aditivo, ser restabelecida a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da Administração para a justa remuneração do fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na forma do artigo 65, II, "d" da Lei Federal n.º 8.666/93, alterada e consolidada.

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO: O contrato terá validade de até 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, convindo as partes contratantes, nos termos do Art. 57, Inciso IV, da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações posteriores.

9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

9.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor da PGM, o qual deverá atestar os documentos da despesa, quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento;

9.2. A presença da fiscalização da contratante não elide nem diminui a responsabilidade da contratada;

9.3. Caberá ao servidor designado atestar os serviços de acordo com as referências dos serviços.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes do contrato correrão à conta dos recursos respectivos da Procuradoria Geral do Município, na dotação orçamentária a seguir:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	AÇÃO	PROJETO ATIVIDADE	ELEMENTO DE DESPESA	FONTE
08.01	04.122.0002	2.074	3.3.90.40.00	1500000000

11. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

11.1. As partes se obrigam reciprocamente a cumprir integralmente as disposições do instrumento convocatório, termo de referência, contrato e proposta, da Lei Nº. 8.666/93, alterada e consolidada e da Lei Nº. 10.520/02.

11.2. A CONTRATADA obriga-se a:

11.2.1. Executar as atividades em conformidade com o descrito no termo de referência, parte integrante do contrato, com os mais elevados padrões de competência, integridade profissional e ética.

11.2.2. Designar para a execução do objeto do presente, profissionais qualificados e habilitados, bem como comprovar a experiência exigida no termo de referência, assumindo a responsabilidade pelo pagamento de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem federal, estadual e municipal, bem como, quaisquer encargos judiciais ou extrajudiciais, sejam trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes do fornecimento do objeto, que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, e ainda:

a) A reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do





contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

b) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;

c) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no fornecimento, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma do § 1º do art. 65 da Lei Nº. 8.666/93;

d) Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos órgãos solicitantes, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao mesmo, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;

e) Não caucionar ou utilizar o contrato celebrado para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da contratante;

f) Submeter-se às normas e condições baixadas pela contratante, quanto ao comportamento, discricção e urbanidade na relação interpessoal;

g) Exercer rigoroso controle de qualidade sobre as informações apresentadas e atuar sempre dentro dos prazos estabelecidos.

11.2.3. A contratada deverá realizar todas as atividades descritas acima deste quando tocante as atividades da Prefeitura Municipal de Horizonte na representação do Ordenador de Despesas, em ações correlatas com as atividades profissionais;

11.2.4. No caso de constatação da inadequação do objeto licitado às normas e exigências especificadas no termo de referência, no edital ou na proposta de preços da CONTRATADA, a CONTRATANTE os recusará, devendo no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas ser adequados às supracitadas condições;

11.3. A CONTRATANTE obriga-se a:

a) Exercer a fiscalização da execução do trabalho;

b) Fornecer o apoio técnico e institucional formal para facilitar o acesso da contratada a todas as informações, instituições e entidades necessárias à consecução dos objetivos de que trata o termo de referência, parte integrante do contrato;

c) Disponibilizar local adequado para a execução dos serviços;

d) Efetuar o pagamento conforme cláusula convencionada no instrumento contratual.

12. DAS SANÇÕES:

12.1. O licitante que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta de preços, não assinar o termo de contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução dos serviços, não mantiver a proposta ou lance, falhar ou fraudar na execução dos serviços, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Município de Horizonte/CE e será descredenciado no Cadastro do Município de Horizonte/CE pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo de aplicação das seguintes multas e das demais cominações legais:

I. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação no caso de:

a) Recusar em celebrar o termo de contrato quando regularmente convocado;

b) Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

c) Não manter a proposta ou lance;

d) Fraudar na execução do contrato;

e) Comportar-se de modo inidôneo;

II. Multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso na entrega do objeto solicitado, contados do recebimento da ordem de serviços no endereço constante do cadastro de fornecedores ou do contrato, até o limite de 15% (quinze por cento) sobre o valor



do serviço, caso seja inferior a 30 (trinta) dias, no caso de retardamento na entrega;

III. Multa moratória de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço, na hipótese de atraso superior a 30 (trinta) dias;

12.2. Na hipótese de ato ilícito, outras ocorrências que possam acarretar transtornos às atividades da Administração, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave, ou descumprimento por parte do licitante de qualquer das obrigações definidas neste instrumento, no contrato ou em outros documentos que o complementem, não abrangidas nos subitens anteriores, serão aplicadas, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei Nº. 8.666/93, alterada e consolidada, e na Lei Nº. 10.520/02, as seguintes penas:

a) Advertência;

b) Multa de 1% (um por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor objeto da ordem de serviços, ou do valor global máximo da ata ou contrato, conforme o caso;

12.3. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao tesouro municipal no prazo de 05 (cinco) dias a contar da notificação ou decisão do recurso, por meio de Documento de Arrecadação Municipal – DAM.

12.3.1- Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que o licitante fizer jus.

12.3.2- Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito do licitante, o valor devido será cobrado administrativamente ou inscrito como dívida ativa do município e cobrado mediante processo de execução fiscal, com os encargos correspondentes.

12.4. Constituem motivos para rescisão do contrato:

12.4.1- o descumprimento das condições contratuais ou o seu cumprimento de forma irregular;

12.4.2- a não retirada da respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

12.4.3- a não aceitação da redução do preço ofertado, quando se tornar superior àqueles praticados no mercado;

12.4.4- razões de interesse público; e

12.4.5- quaisquer dos motivos elencados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

12.5. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO: As sanções serão aplicadas após regular processo administrativo, assegurada à ampla defesa e o contraditório.

12.5.1- No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, garantidos os seguintes prazos de defesa:

a) 05 (cinco) dias úteis para as sanções exclusivamente de multa e advertência;

b) 10 (dez) dias corridos para a sanção de impedimento de licitar e contratar com o Município de Horizonte/CE e descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do Município de Horizonte/CE pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

12.5.2- Para todo ato inconveniente ou ilícito que tenha indício de causar dano ou prejuízo a Administração Pública ou ao erário deverá inaugurar um procedimento administrativo de apuração dos fatos. Os casos ocorridos durante os procedimentos licitatórios serão comunicados oficialmente e, devidamente instruído, pela Pregoeira à Procuradoria Geral do Município para apuração.

13. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

13.1. Condições de aceite

13.1.1. A verificação técnica e o aceite definitivo das permissões de acesso de usuário aos sistemas e serviços prestados deverão ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega de todos os acessos aos sistemas e serviços concluídos;

13.1.2. O aceite definitivo das permissões de acesso de usuário aos sistemas e dos serviços



prestados será efetuado por comissão especialmente designada, que elaborará relatório para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas e do início da contagem do prazo da manutenção corretiva em garantia.

14. DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA EM GARANTIA:

- a. O prazo de manutenção corretiva em garantia é o mesmo da duração do contrato (incluídas as eventuais prorrogações), o qual será contado a partir da data da emissão do Termo de aceite definitivo;
- b. A manutenção em garantia poderá ser realizada pelo fabricante, porém, sendo responsabilidade subsidiária da CONTRATADA;
- c. Durante a vigência da manutenção em garantia, serão prestados os serviços de manutenção corretiva e direito de atualização de todos os softwares da solução, sem ônus para o CONTRATANTE;
- d. Entende-se por manutenção corretiva em garantia a série de procedimentos destinados a recolocar os sistemas em seu perfeito estado de funcionamento, compreendendo, inclusive ajustes, reparos e atualização de versões necessárias, de acordo com a orientação do fabricante e normas técnicas específicas;
- e. A manutenção corretiva deverá seguir as seguintes regras, referentes ao Chamado Técnico:
 - ✓ O atendimento técnico, referente à manutenção corretiva em garantia, será iniciado a partir da comunicação formal do evento, por parte dos técnicos autorizados, em português, através de telefone, e-mail ou outro meio informado, sem custo adicional de ligação para o CONTRATANTE;
 - ✓ A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para a abertura de solicitações de suporte técnico a qualquer momento, 24 horas por dia durante os 7 dias da semana;
 - ✓ Entende-se por "abertura do atendimento" a data e hora em que foi feito o acionamento da CONTRATADA, com o correspondente registro;
- f. Os chamados deverão ser classificados conforme os níveis de severidade descritos a seguir:
 - i. Severidade ALTA: problemas graves, que fazem com que a solução ou sistemas estejam indisponíveis para uso;
 - ii. Severidade MÉDIA: problemas que afetam equipamentos ou componentes dos equipamentos, mas que não chegam a causar sua indisponibilidade, incluindo a troca de discos defeituosos; e
 - iii. Severidade BAIXA: problemas que não afetam o desempenho ou a disponibilidade dos sistemas, incluindo chamados para esclarecimento de dúvidas e atualização de versões.
- g. Entende-se por "conclusão do atendimento" o pleno restabelecimento da funcionalidade e a execução de quaisquer procedimentos corretivos que se façam necessários;
- h. O tempo máximo para solução dos problemas varia de acordo com sua criticidade, conforme descrito a seguir:
 - i. Severidade ALTA: Os problemas classificados como de Severidade Alta deverão ter a primeira resposta resolutive para o caso em até 2 (duas) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado;
 - ii. Severidade MÉDIA: Os problemas classificados como de Severidade Média deverão ter a primeira resposta resolutive para o caso em até 4 (quatro) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado; e



- iii. Severidade BAIXA: Os problemas classificados como de Severidade Baixa deverão ter a primeira resposta resolutive para o caso em até 1 (um) dia útil, contados a partir da abertura do chamado.
- i. Todas as despesas que se fizerem necessárias para o atendimento correrão por conta da CONTRATADA;
- j. A conclusão de um atendimento requer a concordância, por parte de um técnico designado pelo CONTRATANTE e será registrada;
- k. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento telefônico com pessoal habilitado a orientar a prestar suporte técnico;
- l. A pedido a CONTRATADA apresentará um relatório de ocorrências, contendo data, hora de chamados, início e término do atendimento, as providências adotadas e toda e qualquer informação pertinente ao chamado;
- m. Quanto trata-se de problema em unidade de armazenamento a unidade defeituosa deverá ser mantida com o CONTRATANTE para garantia do sigilo das informações;
- n. Situações de exceção deverão ser avaliadas caso a caso, pela CONTRATADA, equipe Técnica do CONTRATANTE e pelo Gestor do Contrato, definindo os procedimentos mais adequados para o seu encaminhamento, levando em consideração a natureza da situação e eventuais consequências que possam surgir.

15. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: Os custos foram levantados através de três pesquisas de preços realizadas no mercado, pelo departamento de compras do município de Horizonte/CE, e delas foi extraído o valor médio, considerado aqui como valor estimado para a licitação, conforme a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1.	Cessão de direito de uso de Software/Sistema de Informações destinado à gestão da Procuradoria Geral do Município, para a governança de processos administrativos, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento, hospedagem em nuvem e suporte técnico.	Mês	12	R\$ 13.996,67	R\$ 167.960,04

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

16.1. Este termo de referência, visa atender as exigências legais para o procedimento licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, constando todas as condições necessárias e suficientes, ficando proibido por este termo exigir cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam, ou frustrem o caráter competitivo e estabeleçam preferências ou destinações em razão de naturalidade dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para sua especificação, conforme disposto nos incisos I, II e III do art. 3º da Lei Nº. 10.520/02.

16.2. Reproduza-se este termo de referência na minuta do edital e no edital. Horizonte/CE, 21 de agosto de 2023.

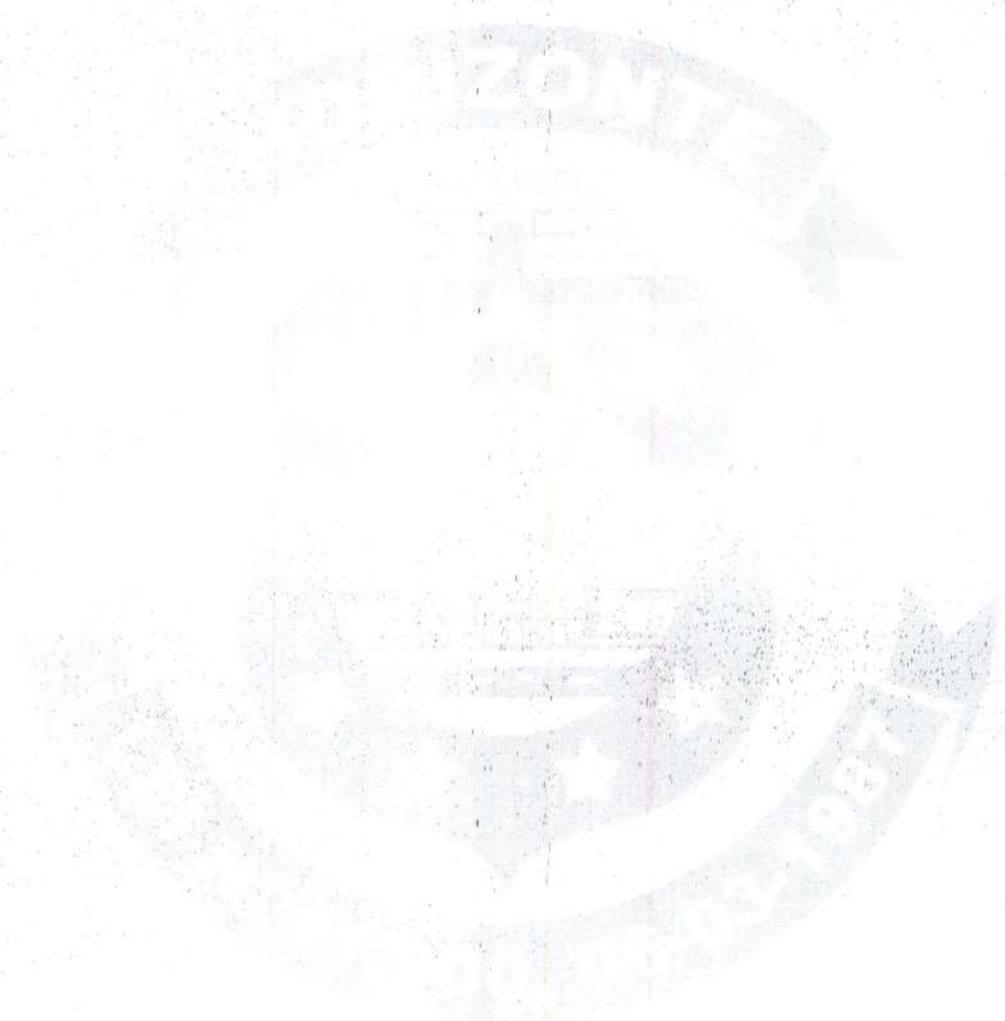




PREFEITURA DE
HORIZONTE
DE MÃOS DADAS COM VOCÊ



Elaborado e Autorizado por: Francisco Marcello Martins Desidério-Procurador Geral do Município/Ordenador de Despesas



(Handwritten signature)

