



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 027/2026 - PROCESSO Nº: 5327/2026 - BB: 1090224

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1. LICENCIAMENTO MENSAL DE SISTEMA WEB INTEGRADO DE GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL, EM NUVEM, INCLUINDO SERVIÇOS COMPLEMENTARES IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO (CORRETIVA, ADAPTATIVA E EVOLUTIVA), SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS, ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA, pelo período de 60 (sessenta) meses, a contar do início da vigência do contrato, nos termos deste edital, de forma a atender completamente as funcionalidades descritas no mesmo, e renovável até o limite legal, conforme Lei Federal nº 14.133/2021.

1.2. O CONTRATO terá vigência de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura ou da emissão da ordem de início, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, mediante avaliação da CONTRATANTE e observados os limites máximos estabelecidos no Art. 114 da Lei Federal nº 14.133/2021 para programas de computador (softwares), bem como a análise anual e os requisitos previstos em seus incisos, incluindo vantajosidade, oportunidade e conveniência. Considerando a rápida evolução do setor de tecnologia da informação – em que um produto pode se tornar obsoleto, ultrapassado ou perder utilidade em até 3 anos –, o Município deverá avaliar, antes de cada renovação anual, a pertinência e a relevância da prorrogação, consultando inclusive o fornecedor contratado sobre o interesse na manutenção das condições vigentes, bem como pesquisando outros fornecedores e as tecnologias mais atualizadas disponíveis no mercado. A opção pelo período de 60 (sessenta meses) se dá pela criticidade do objeto ante às necessidades da Administração, amparada pelo art. 106 da Lei 14.133/21, §2º, além de permitir às licitantes maior segurança jurídica e financeira para investimentos para a plena execução do objeto, e assim apresentar melhores propostas de preço, que poderão resultar em economia para o município. Ressalta-se que o Município não está obrigado a renovar o contrato decorrente deste procedimento licitatório, preservando-se sua discricionariedade quanto à continuidade ou não do vínculo contratual.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.3. Por se tratar de SISTEMA ERP WEB DE GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL, EM NUVEM, o objeto ofertado deverá ser apresentado como única solução web ou em módulos web totalmente integrados que garantam suas funcionalidades, performance, confiabilidade, atualização de dados em tempo real, para todas as aplicações, bem como em atendimento ao art. 48, § 1º, inciso II da Lei nº 101/2000, integrando-se também as demais entidades no âmbito de atuação em sua atividade administrativa.

1.4. Todos os softwares devem ser disponibilizados para acesso por meio de conexão com a internet, em qualquer lugar e em qualquer momento (característica de ser web), sem que nenhum software precise ser baixado ou instalado na estação cliente (característica de ser em nuvem), operáveis através dos principais navegadores (padrão de mercado), nas seguintes versões: Internet Explorer (versão 11 ou superior), Firefox (versão 70 ou superior), Chrome (versão 70 ou superior), Microsoft Edge (versão 80 ou superior) e Safari (versão 10 ou superior). Os aplicativos específicos para tablets e smartphones, devem estar disponíveis para no mínimo as plataformas Android e iOS, nas respectivas stores oficiais dos fabricantes (Google Play e Apple Store).

1.5. As atualizações, assim que executadas deverão surtir efeito imediato em todas as estações de trabalho da CONTRATANTE. Excetua-se aqui arquivos da camada front-end em cache no navegador, que poderão ser atualizados com regras específicas.

1.6. A solução deverá possibilitar manutenção 100% remota, sem intervenção dos usuários.

1.7. A solução deverá ser disponibilizada exclusivamente no modelo SaaS (software como serviço), 100% (cem por cento) por meio da internet, sem limite de usuários, sem a necessidade de a CONTRATANTE adquirir licenças adicionais durante toda a vigência do contrato de locação (ASP: Application Service Provider).

1.8. O sistema ERP WEB em nuvem deve ter disponibilidade de no mínimo, 99,98%, do tempo, permitidas manutenções programadas, conforme estabelecidos nos padrões normativos TIA 942-TIER III.

1.9. É vedada a subcontratação de quaisquer serviços compreendidos no escopo deste Termo de Referência. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação, bem como de serviços complementares ao software cuja execução dependa exclusivamente de terceiros ou de fornecedores exclusivos, como serviços de mensageria por aplicativo e envio de mensagens SMS. Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável pela conformidade, qualidade e segurança de todos os serviços prestados.

1.9.1. Poderão participar da presente licitação empresas reunidas em consórcio, observadas as disposições do art. 15 da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. As empresas consorciadas responderão solidariamente pelas obrigações decorrentes da proposta e do contrato, devendo ser indicada empresa líder responsável pela representação do consórcio perante a Administração, sem prejuízo da responsabilidade solidária das demais consorciadas. O consórcio deverá comprovar, na forma prevista no edital, o atendimento aos requisitos de habilitação jurídica, técnica, fiscal, econômica e trabalhista, admitindo-se o somatório de capacidades técnicas e econômico-financeiras, nos termos da legislação vigente. É vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, isoladamente ou integrando mais de um consórcio.

1.10. A solução ofertada deverá, ainda que por meio de consórcio, permitir a utilização de infraestrutura de rede lógica existente, sem a necessidade de instalação de rede paralela, ou a contratação de mais capacidade da banda de internet, além de funcionar de forma totalmente integrada.

2 JUSTIFICATIVA

A presente contratação tem por objeto o licenciamento de um sistema web integrado de gestão pública municipal (ERP), em ambiente de computação em nuvem (Software as a Service – SaaS), incluindo serviços complementares de implantação, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, suporte técnico especializado, capacitação de servidores, armazenamento e segurança da informação.

A Administração Municipal enfrenta atualmente desafios de integração e padronização de seus processos administrativos, contábeis, fiscais e operacionais, decorrentes da fragmentação de sistemas e da utilização de soluções tecnológicas isoladas em diferentes unidades gestoras. Tal cenário gera retrabalho, inconsistências de dados e dificuldade na consolidação das informações contábeis e financeiras do Município.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Dessa forma, a contratação de um sistema ERP em nuvem visa promover uma gestão pública moderna, integrada e transparente, que possibilite o compartilhamento de dados entre as áreas e órgãos da administração direta e indireta, reduzindo custos, aumentando a produtividade e assegurando maior controle sobre a execução orçamentária e financeira.

O ERP (Enterprise Resource Planning) é um sistema estruturante que centraliza os dados e automatiza fluxos de trabalho, integrando em uma única plataforma módulos que abrangem as áreas de planejamento e orçamento, contabilidade, finanças, compras e licitações, controle interno, patrimônio, tributação, recursos humanos, transparência pública e atendimento ao cidadão. Essa integração assegura uniformidade das informações e subsidia a tomada de decisões estratégicas, além de promover interoperabilidade com plataformas governamentais, como Gov.Br e Diretório Nacional de Endereços (DNE).

A adoção de solução em nuvem (SaaS) elimina a necessidade de infraestrutura local e de licenças individuais, reduzindo significativamente os custos de manutenção, aumentando a disponibilidade do sistema e garantindo atualizações contínuas. O modelo também assegura conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), com registros auditáveis, redundância geográfica, controle de acessos e armazenamento seguro das informações públicas.

A distribuição dos módulos do sistema entre os órgãos da administração direta e indireta decorre das exigências do Decreto Federal nº 10.540/2020, que regulamenta o art. 48 da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e institui o Padrão Mínimo de Qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle – SIAFIC. Esse decreto determina que todos os entes federativos mantenham um sistema único e integrado que assegure a padronização e a consistência das informações contábeis, financeiras e patrimoniais em tempo real.

Assim, embora o ERP deva operar de forma centralizada e unificada, a estrutura federativa e organizacional do Município exige que determinados módulos estejam alocados ou sob gestão técnica e operacional dos órgãos e entidades da administração indireta, tais como autarquias, fundações e institutos municipais. Essa distribuição não implica fragmentação do sistema, mas sim uma descentralização funcional para garantir o cumprimento das competências legais e a autonomia



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

administrativa e contábil de cada unidade gestora, preservando a integridade dos dados dentro de uma base única, conforme previsto no Decreto nº 10.540/2020.

2.1. DA CONTRATAÇÃO CONJUNTA

A presente contratação será realizada na modalidade de contratação conjunta, envolvendo o Poder Executivo Municipal e os seguintes entes da administração pública municipal: Câmara Municipal de Araraquara, Departamento Autônomo de Água e Esgoto (DAAE), Fundação de Amparo ao Esporte de Araraquara (FUNDESPORT), Fundação de Arte e Cultura de Araraquara (FUNDART) e Fundação Municipal Irene Siqueira Alves "Vovó Mocinha" (FUNGOTA).

A adoção da contratação conjunta fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais e normativos:

a) Decreto Federal nº 11.531/2023: Regulamenta a execução de contratações conjuntas e compartilhadas na Administração Pública, estabelecendo diretrizes para a cooperação entre órgãos e entidades, a economia de escala e a padronização de procedimentos licitatórios.

b) Decreto Federal nº 10.540/2020: Estabelece, em seu art. 1º, §2º, a responsabilidade do Poder Executivo pela instituição, manutenção e gestão do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC), para uso de todos os Poderes e órgãos do ente federativo, fundamentando tecnicamente a centralização da contratação sob a coordenação do Poder Executivo.

c) Ainda que o Decreto 10.540/2020 não obrigue expressamente que haja a contratação unificada dos sistemas estruturantes, é altamente recomendável que a licitação seja conjunta para garantir a correta integração entre estes sistemas buscando contratar sempre o mesmo fornecedor para o SIAFIC e os demais sistemas estruturantes.

c) Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025: Regulamenta, no âmbito do Município de Araraquara, a contratação conjunta de sistemas de gestão integrada, disciplinando as responsabilidades de cada partícipe, a forma de custeio proporcional, os mecanismos de fiscalização e prestação de contas, bem como os procedimentos de formalização mediante Termo de Convênio.

A contratação conjunta atende aos princípios constitucionais da eficiência, economicidade e racionalização administrativa, previstos no art. 37 da Constituição Federal, ao possibilitar:



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- I. Economia de escala: A concentração da demanda dos diversos órgãos e entidades em um único processo licitatório viabiliza a redução dos custos unitários, permitindo maior poder de negociação e melhores condições contratuais.
- II. Redução de custos operacionais: A contratação única elimina a necessidade de múltiplas licitações paralelas, reduzindo os custos administrativos de instrução processual, publicação de editais, condução de certames e gestão de contratos distintos.
- III. Padronização e integração sistêmica: A utilização de uma única solução tecnológica por todos os entes municipais assegura uniformidade de processos, interoperabilidade de dados e consistência nas informações contábeis e financeiras, em conformidade com o Padrão Mínimo de Qualidade do SIAFIC.
- IV. Fortalecimento da governança pública: A centralização da gestão contratual no Poder Executivo, com participação de representantes de todos os entes nas Comissões Técnicas e de Fiscalização, promove maior controle, transparência e accountability na execução do contrato.
- V. Cumprimento de obrigações legais compartilhadas: A contratação conjunta viabiliza o atendimento às exigências do Decreto Federal nº 10.540/2020, que impõe a adoção de sistema único e integrado para toda a administração municipal, incluindo Poderes Legislativo e Executivo, administração direta e indireta.

A operacionalização da contratação conjunta dar-se-á mediante a celebração de Termo de Convênio entre o Poder Executivo Municipal e cada um dos entes participantes, disciplinando as responsabilidades de cada partícipe quanto à condução, execução e fiscalização da contratação, a forma de participação e de custeio proporcional, e os mecanismos de acompanhamento e prestação de contas.

O contrato administrativo será único, firmado em nome do Município de Araraquara, sob responsabilidade do Poder Executivo, que atuará como órgão responsável pela instrução processual, condução da licitação, celebração e execução contratual. Os entes participantes repassarão ao Município valores proporcionais ao uso e aos módulos contratados, calculados com base em critérios objetivos, tais como número de usuários, volume de dados e quantidade de módulos, conforme precificação apartada prevista no edital de licitação.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas de forma compartilhada, mediante designação de Gestor e Fiscal do Contrato pelo Município, e constituição de Comissão de Fiscalização composta por representantes de todos os órgãos e entidades participantes, assegurando acompanhamento técnico e validação do cumprimento das obrigações pela contratada em cada órgão.

Ademais, a contratação conjunta está em consonância com as diretrizes de governança, transparência e gestão de riscos estabelecidas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, bem como com o plano municipal de transformação digital e a política de tecnologia da informação vigente.

2.2. DA VEDAÇÃO À APRESENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS

Não será permitida a apresentação de soluções de diferentes fabricantes e descentralizadas, ainda que integradas, tendo em vista que o objeto da contratação compreende solução tecnológica única, integrada e interdependente entre seus módulos. A divisão da execução entre diferentes empresas poderia comprometer a interoperabilidade, a coesão técnica e a responsabilização contratual, contrariando o objetivo de garantir padronização, eficiência e continuidade dos serviços no Município de Araraquara.

2.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A implementação do ERP também contribui para o cumprimento das metas da Agenda 2030 da ONU, especialmente do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16, que incentiva a criação de instituições eficazes, responsáveis e transparentes. Ao promover o acesso à informação, a automação de processos e o fortalecimento da governança pública, a solução fomenta práticas de gestão mais eficientes, participativas e orientadas à melhoria contínua.

Portanto, a presente contratação, realizada na modalidade conjunta, representa um investimento estratégico na modernização administrativa e tecnológica do Município, garantindo eficiência operacional, segurança jurídica, transparência e racionalização dos recursos públicos. A adoção de um ERP em nuvem estruturado conforme as diretrizes do SIAFIC e da Lei nº 14.133/2021, por meio de processo licitatório unificado e cooperativo entre os diversos órgãos e entidades municipais, consolida uma base tecnológica robusta e integrada, que permitirá o aprimoramento contínuo da gestão pública municipal e a melhoria dos serviços oferecidos à população.

3 DOS ITENS E SERVIÇOS



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

3.1. Detalhamento dos módulos do sistema requisitado

3.1.1. A tabela abaixo apresenta todos os módulos e serviços requisitados e discriminados para cada órgão da administração direta e indireta municipal.

Item	Descrição / Especificações mínimas			
1	LICENÇA DE USO DE SISTEMA WEB			
1.1	MÓDULOS PARA USO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA			
	Módulo	Tipo de serviço	Qtde	Unidade
1.1.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.1.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.1.3	Gestão de Controle interno	Contínuo	58	Meses
1.1.4	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.1.5	Gestão de Almoxarifado	Contínuo	56	Meses
1.1.6	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.1.7	Gestão de Frota	Contínuo	56	Meses
1.1.8	Fiscalização de Contratos	Contínuo	56	Meses
1.1.9	Gestão de Folha de Pagamento	Contínuo	54	Meses
1.1.10	Gestão de Recrutamento e Seleção	Contínuo	54	Meses
1.1.11	Gestão de Estágio Probatório	Contínuo	54	Meses
1.1.12	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	Contínuo	54	Meses



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.13	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	Contínuo	54	Meses
1.1.14	Segurança e Medicina do Trabalho	Contínuo	54	Meses
1.1.15	Gestão de Ponto Eletrônico	Contínuo	54	Meses
1.1.16	Gestão de IPTU	Contínuo	58	Meses
1.1.17	Gestão de ISS	Contínuo	58	Meses
1.1.18	Gestão de ITBI	Contínuo	58	Meses
1.1.19	Gestão de Receitas Diversas	Contínuo	58	Meses
1.1.20	Gestão de Arrecadação	Contínuo	58	Meses
1.1.21	Gestão de Dívida Ativa	Contínuo	56	Meses
1.1.22	Gestão e Controle de Abertura de Empresas	Contínuo	58	Meses
1.1.23	Gestão de Procuradoria	Contínuo	58	Meses
1.1.24	Diário Oficial Municipal	Contínuo	56	Meses
1.1.25	Gestão de Legislação	Contínuo	56	Meses
1.1.26	Gestão e Controle de Obras e Posturas	Contínuo	56	Meses
1.1.27	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.1.28	Gestão de Serviços Públicos	Contínuo	56	Meses
1.1.29	Aplicativo (APP) Mobile	Contínuo	56	Meses
1.1.30	Gestão de Comunicação Interna	Contínuo	56	Meses
1.1.31	Portal de Autoatendimento	Contínuo	56	Meses
1.1.32	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.33	Portal Institucional (Website)	Sob demanda	46	Meses
1.1.34	Gestão da Ouvidoria	Contínuo	56	Meses
1.1.35	Nota Fiscal Eletrônica	Contínuo	58	Meses
1.1.36	Gestão e Escrita Fiscal	Contínuo	58	Meses
1.1.37	Gestão e Controle do Simples Nacional	Contínuo	58	Meses
1.1.38	Gestão e Fiscalização Fazendária	Contínuo	54	Meses
1.1.39	Automação de Fiscalização	Contínuo	58	Meses
1.1.40	Gestão de Domicílio Eletrônico do Contribuinte	Contínuo	58	Meses
1.1.41	Gestão de Cemitérios	Contínuo	56	Meses
1.1.42	Assistente Virtual com Inteligência Artificial	Contínuo	56	Meses
1.1.43	Gestão da Saúde	Contínuo	58	Meses
1.1.44	Controle de Faturamento com Serviços de Saúde	Contínuo	58	Meses
1.1.45	Gestão da Atenção Primária	Contínuo	58	Meses
1.1.46	Assistência à Saúde	Contínuo	58	Meses
1.1.47	Assistência Farmacêutica	Contínuo	58	Meses
1.1.48	Atenção Psicossocial	Contínuo	58	Meses
1.1.49	Gestão de Urgência e Emergência	Contínuo	58	Meses
1.1.50	Assistência ao Diagnóstico	Contínuo	58	Meses
1.1.51	Central de Regulação	Contínuo	58	Meses
1.1.52	Gestão da Assistência Social	Contínuo	54	Meses



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.53	Vigilância em Saúde do Trabalhador	Contínuo	58	Meses
1.1.54	Vigilância Sanitária	Contínuo	58	Meses
1.1.55	Vigilância Epidemiológica	Contínuo	58	Meses
1.1.56	Vigilância Ambiental	Contínuo	58	Meses
1.1.57	Gestão da Educação	Contínuo	54	Meses
1.1.58	Gestão da Central de Vagas Escolares	Contínuo	54	Meses
1.1.59	Gestão de Bibliotecas	Contínuo	54	Meses
1.1.60	Gestão da Alimentação Escolar e Nutrição	Contínuo	54	Meses
1.1.61	Gestão do Transporte Escolar	Contínuo	54	Meses
1.1.62	Aplicativo Mobile (APP) do Professor	Contínuo	54	Meses
1.1.63	Business Intelligence (BI)	Contínuo	54	Meses
SERVIÇOS ADICIONAIS PARA USO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA				
1.1.64	Serviços de atendimento técnico local	Sob demanda	50	Hora
1.1.65	Serviços de atendimento técnico remoto	Sob demanda	250	Hora
1.1.66	Serviços de configuração	Sob demanda	200	Hora
1.1.67	Serviços de personalização de relatórios	Sob demanda	200	Hora
1.1.68	Serviços de customizações	Sob demanda	400	Hora
1.1.69	Consultorias Complexas (IPTU, intervenção em banco de dados, firewall, etc)	Sob demanda	250	Hora
1.1.70	Mapeamento de processos	Sob demanda	200	Hora



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.2	MÓDULOS PARA USO DA CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA			
1.2.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.2.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.2.3	Gestão de Controle interno	Contínuo	58	Meses
1.2.4	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.2.5	Gestão de Almoхарifado	Contínuo	56	Meses
1.2.6	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.2.7	Gestão de Frota	Contínuo	56	Meses
1.2.8	Fiscalização de Contratos	Contínuo	56	Meses
1.2.9	Gestão de Folha de Pagamento	Contínuo	54	Meses
1.2.10	Gestão de Estágio Probatório	Contínuo	54	Meses
1.2.11	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	Contínuo	54	Meses
1.2.12	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	Contínuo	54	Meses
1.2.13	Segurança e Medicina do Trabalho	Contínuo	54	Meses
1.2.14	Gestão de Ponto Eletrônico	Contínuo	54	Meses
1.2.15	Gestão de Procuradoria	Contínuo	58	Meses
1.2.16	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.2.17	Portal de Autoatendimento	Contínuo	56	Meses
1.2.18	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses
1.2.19	Portal Institucional (Website)	Sob demanda	46	Meses



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.2.20	Business Intelligence (BI)	Contínuo	56	Meses
1.2.21	Diário Oficial Municipal	Contínuo	56	Meses
1.2.22	Gestão da Ouvidoria	Contínuo	56	Meses
1.2.23	Gestão de Recrutamento e Seleção	Contínuo	54	Meses
SERVIÇOS ADICIONAIS PARA USO DA CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA				
1.2.24	Serviços de atendimento técnico local	Sob demanda	30	Hora
1.2.25	Serviços de atendimento técnico remoto	Sob demanda	150	Hora
1.2.26	Serviços de configuração	Sob demanda	100	Hora
1.2.27	Serviços de personalização de relatórios	Sob demanda	60	Hora
1.2.28	Consultorias Complexas (IPTU, intervenção em banco de dados, firewall, etc)	Sob demanda	30	Hora
1.2.29	Mapeamento de processos	Sob demanda	100	Hora
1.3	MÓDULOS PARA USO DO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO			
1.3.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.3.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.3.3	Gestão de Controle interno	Contínuo	58	Meses
1.3.4	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.3.5	Gestão de Almoxarifado	Contínuo	56	Meses
1.3.6	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.3.7	Gestão de Frota	Contínuo	56	Meses



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.3.8	Gestão de Folha de Pagamento	Contínuo	54	Meses
1.3.9	Segurança e Medicina do Trabalho	Contínuo	54	Meses
1.3.10	Gestão de Ponto Eletrônico	Contínuo	54	Meses
1.3.11	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.3.12	Portal de Autoatendimento	Contínuo	56	Meses
1.3.13	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses
1.3.14	Portal Institucional (Website)	Sob Demanda	46	Meses
1.3.15	Gestão de Procuradoria	Contínuo	58	Meses
1.3.16	Business Intelligence (BI)	Contínuo	56	Meses
1.3.17	Fiscalização de Contratos	Contínuo	56	Meses
1.3.18	Gestão de Recrutamento e Seleção	Contínuo	54	Meses
1.3.19	Gestão de Estágio Probatório	Contínuo	54	Meses
1.3.20	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	Contínuo	54	Meses
1.3.21	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	Contínuo	54	Meses
SERVIÇOS ADICIONAIS PARA USO DO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO				
1.3.22	Serviços de atendimento técnico local	Sob demanda	20	Hora
1.3.23	Serviços de atendimento técnico remoto	Sob demanda	130	Hora
1.3.24	Serviços de configuração	Sob demanda	80	Hora
1.3.25	Serviços de personalização de relatórios	Sob demanda	40	Hora
1.3.26	Consultorias Complexas (IPTU, intervenção em banco de	Sob demanda	20	Hora



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	dados, firewall, etc)			
1.3.27	Mapeamento de processos	Sob demanda	80	Hora
1.4	MÓDULOS PARA USO DA FUNDAÇÃO DE AMPARO AO ESPORTE			
1.4.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.4.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.4.3	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.4.4	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.4.5	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses
1.4.6	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.4.7	Gestão de Almoxarifado	Contínuo	56	Meses
1.4.8	Fiscalização de Contratos	Contínuo	56	Meses
1.5	MÓDULOS PARA USO DA FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA			
1.5.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.5.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.5.3	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.5.4	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.5.5	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses
1.5.6	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.5.7	Gestão de Almoxarifado	Contínuo	56	Meses
1.6	MÓDULOS PARA USO FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES "VOVÓ MOCINHA"			



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.6.1	Planejamento e Orçamento	Contínuo	58	Meses
1.6.2	Gestão Contábil e Financeira	Contínuo	58	Meses
1.6.3	Gestão de Compras e Licitações	Contínuo	56	Meses
1.6.4	Gestão de Patrimônio	Contínuo	56	Meses
1.6.5	Gestão de Folha de Pagamento	Contínuo	54	Meses
1.6.6	Gestão de Ponto Eletrônico	Contínuo	54	Meses
1.6.7	Protocolo e Processo Digital	Contínuo	56	Meses
1.6.8	Portal da Transparência	Contínuo	56	Meses
1.6.9	Gestão de Controle interno	Contínuo	58	Meses
1.6.10	Gestão de Procuradoria	Contínuo	58	Meses
1.6.11	Gestão de Almoxarifado	Contínuo	56	Meses
1.6.12	Gestão de Estágio Probatório	Contínuo	54	Meses
1.6.13	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	Contínuo	54	Meses
1.6.14	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	Contínuo	54	Meses
1.6.15	Segurança e Medicina do Trabalho	Contínuo	54	Meses
1.6.16	Fiscalização de Contratos	Contínuo	56	Meses
1.6.17	Portal Institucional (Website)	Contínuo	56	Meses
1.6.18	Business Intelligence (BI)	Contínuo	56	Meses
1.6.19	Gestão de Recrutamento e Seleção	Contínuo	54	Meses
SERVIÇOS ADICIONAIS PARA USO DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES "VOVÓ"				



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

MOCINHA"				
1.6.20	Serviços de atendimento técnico local	Sob demanda	20	Hora
1.6.21	Serviços de atendimento técnico remoto	Sob demanda	130	Hora
1.6.22	Serviços de configuração	Sob demanda	80	Hora
1.6.23	Serviços de personalização de relatórios	Sob demanda	40	Hora
1.6.24	Consultorias Complexas (IPTU, intervenção em banco de dados, firewall, etc)	Sob demanda	20	Hora
1.6.25	Mapeamento de processos	Sob demanda	80	Hora

Item	Descrição / Especificações mínimas			
2	Serviços de diagnóstico, migração de dados, integrações essenciais, configuração, habilitação e treinamento de usuários da administração direta e indireta.			
2.1	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA			
	Conjunto	Tipo de serviço	Qtde	Unidade
2.1.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira; Gestão de Controle Interno	Único	1	Unidade
2.1.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado; Gestão de Patrimônio; Gestão de Frota; Fiscalização de Contratos.	Único	1	Unidade
2.1.3	Gestão de Folha de Pagamento; Gestão de Recrutamento e Seleção; Gestão de Estágio Probatório; Gestão da Avaliação de Desempenho; Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional; Segurança e Medicina do Trabalho; Gestão de	Único	1	Unidade



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	Ponto Eletrônico			
2.1.4	Gestão de IPTU; Gestão de ISS; Gestão de ITBI; Gestão de Receitas Diversas; Gestão de Arrecadação; Gestão de Dívida Ativa; Gestão e Controle de Abertura de Empresas; Nota Fiscal Eletrônica; Gestão e Escrita Fiscal; Gestão e Controle do Simples Nacional; Gestão e Fiscalização Fazendária; Automação de Fiscalização; Gestão de Domicílio Eletrônico do Contribuinte	Único	1	Unidade
2.1.5	Gestão de Procuradoria	Único	1	Unidade
2.1.6	Diário Oficial Municipal; Gestão de Legislação; Gestão da Ouvidoria; Gestão de Comunicação Interna; Portal da Transparência; Portal de Autoatendimento; Aplicativo (APP) Mobile; Assistente Virtual com Inteligência Artificial; Protocolo e Processo Digital.	Único	1	Unidade
2.1.7	Gestão e Controle de Obras e Posturas; Gestão de Serviços Públicos; Gestão de Cemitérios	Único	1	Unidade
2.1.8	Gestão da Saúde; Controle de Faturamento com Serviços de Saúde; Gestão da Atenção Primária; Assistência à Saúde; Assistência Farmacêutica; Atenção Psicossocial; Gestão de Urgência e Emergência; Assistência ao Diagnóstico; Central de Regulação; Vigilância em Saúde do Trabalhador; Vigilância Sanitária; Vigilância Epidemiológica; Vigilância Ambiental.	Único	1	Unidade
2.1.9	Gestão da Educação; Gestão da Central de Vagas Escolares; Gestão de Bibliotecas; Gestão da Alimentação Escolar e Nutrição; Gestão do Transporte Escolar; Aplicativo Mobile (APP) do Professor; Business Intelligence (BI); Gestão da Assistência Social.	Único	1	Unidade
2.1.10	Portal Institucional (Website)	Sob demanda	1	Unidade



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

2.2	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NA CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA			
2.2.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira; Gestão de Controle Interno	Único	1	Unidade
2.2.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado; Gestão de Patrimônio; Gestão de Frota; Fiscalização de Contratos	Único	1	Unidade
2.2.3	Gestão de Folha de Pagamento; Gestão de Recrutamento e Seleção; Gestão de Estágio Probatório; Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores; Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional; Segurança e Medicina do Trabalho; Gestão de Ponto Eletrônico.	Único	1	Unidade
2.2.4	Gestão de Procuradoria.	Único	1	Unidade
2.2.5	Diário Oficial Municipal; Gestão da Ouvidoria; Portal da Transparência; Portal de Autoatendimento; Protocolo e Processo Digital; Business Intelligence (BI); Portal Institucional (Website).	Único	1	Unidade
2.3	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO			
2.3.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira; Gestão de Controle Interno	Único	1	Unidade
2.3.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado; Gestão de Patrimônio; Gestão de Frota; Fiscalização de Contratos	Único	1	Unidade
2.3.3	Gestão de Folha de Pagamento; Gestão de Recrutamento e Seleção; Gestão de Estágio Probatório; Gestão da Avaliação de	Único	1	Unidade



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	Desempenho de Servidores; Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional; Segurança e Medicina do Trabalho; Gestão de Ponto Eletrônico.			
2.3.4	Gestão de Procuradoria.	Único	1	Unidade
2.3.5	Gestão da Ouvidoria; Portal da Transparência; Portal de Autoatendimento; Protocolo e Processo Digital; Business Intelligence (BI).	Único	1	Unidade
2.3.6.	Portal Institucional (Website)	Sob demanda	1	Unidade
2.4	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NA FUNDAÇÃO DE AMPARO AO ESPORTE			
2.4.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira.	Único	1	Unidade
2.4.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado; Gestão de Patrimônio, Fiscalização de Contratos.	Único	1	Unidade
2.4.3	Portal da Transparência; Protocolo e Processo Digital.	Único	1	Unidade
2.5	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NA FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA			
2.5.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira.	Único	1	Unidade
2.5.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado; Gestão de Patrimônio.	Único	1	Unidade
2.5.3	Portal da Transparência; Protocolo e Processo Digital.	Único	1	Unidade
2.6	CONJUNTOS PARA IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS NA FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES "VOVÓ MOCINHA"			
2.6.1	Planejamento e Orçamento; Gestão Contábil e Financeira; Gestão de Controle Interno	Único	1	Unidade
2.6.2	Gestão de Compras e Licitações; Gestão de Almoxarifado;	Único	1	Unidade



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

	Gestão de Patrimônio; Fiscalização de Contratos.			
2.6.3	Gestão de Folha de Pagamento; Gestão de Recrutamento e Seleção; Gestão de Estágio Probatório; Gestão da Avaliação de Desempenho; Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional; Segurança e Medicina do Trabalho; Gestão de Ponto Eletrônico	Único	1	Unidade
2.6.4	Gestão de Procuradoria.	Único	1	Unidade
2.6.5	Portal da Transparência; Protocolo e Processo Digital; Portal Institucional (Website), Business Intelligence (BI)	Único	1	Unidade

3.2. DOS TIPOS DE SERVIÇO

3.2.1. Os **serviços de prestação contínua** se referem àqueles prestados ininterruptamente durante a vigência contratual, sendo indispensáveis para a execução dos serviços a longo prazo, sendo, no caso deste Termo de Referência o licenciamento mensal dos módulos:

Subitem 1.1 - MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.8, 1.1.9, 1.1.10, 1.1.11, 1.1.12, 1.1.13, 1.1.14, 1.1.15, 1.1.16, 1.1.17, 1.1.18, 1.1.19, 1.1.20, 1.1.21, 1.1.22, 1.1.23, 1.1.24, 1.1.25, 1.1.26, 1.1.27, 1.1.28, 1.1.29, 1.1.30, 1.1.31, 1.1.32, 1.1.33, 1.1.34, 1.1.35, 1.1.36, 1.1.37, 1.1.38, 1.1.39, 1.1.40, 1.1.41, 1.1.42, 1.1.43, 1.1.44, 1.1.45, 1.1.46, 1.1.47, 1.1.48, 1.1.49, 1.1.50, 1.1.51, 1.1.52, 1.1.53, 1.1.54, 1.1.55, 1.1.56, 1.1.57, 1.1.58, 1.1.59, 1.1.60, 1.1.61, 1.1.62, 1.1.63.

3.2.2. Em relação aos itens 1.1.33 e 1.3.14, destaca-se que o licenciamento mensal terá início a partir do efetivo recebimento do serviço de implantação, conforme previsto no item 2.1.10 e 2.3.6, cuja execução deverá ser iniciada mediante a emissão de ordem de serviço pelo setor competente.

Subitem 1.2 - CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6, 1.2.7, 1.2.8, 1.2.9, 1.2.10, 1.2.11, 1.2.12, 1.2.13, 1.2.14,



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.2.15, 1.2.16, 1.2.17, 1.2.18, 1.2.19, 1.2.20, 1.2.21, 1.2.22, 1.2.23.

Subitem 1.3 - DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Itens: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7, 1.3.8, 1.3.9, 1.3.10, 1.3.11, 1.3.12, 1.3.13, 1.3.15, 1.3.16, 1.3.17, 1.3.18, 1.3.19, 1.3.20, 1.3.21.

Subitem 1.4 - FUNDAÇÃO DE AMPARO AO ESPORTE

Itens: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5, 1.4.6, 1.4.7, 1.4.8.

Subitem 1.5 - FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA

Itens: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5, 1.5.6, 1.5.7.

Subitem 1.6 - FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES “VOVÓ MOCINHA”

Itens: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8, 1.6.9, 1.6.10, 1.6.11, 1.6.12, 1.6.13, 1.6.14, 1.6.15, 1.6.16, 1.6.17, 1.6.18, 1.6.19.

3.2.3. Serviços de execução única, se referem àqueles prestados em parcela única, por meio de serviço necessário apenas para início e implementação da prestação dos serviços. Sendo:

Subitem 2.1 - MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8, 2.1.9.

Subitem 2.2 - CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5.

Subitem 2.3 - DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Itens: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5.

Subitem 2.4 - FUNDAÇÃO DE AMPARO AO ESPORTE

Itens: 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3

Subitem 2.5 - FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA

Itens: 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3.

Subitem 2.6 - FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES “VOVÓ MOCINHA”

Itens: 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3, 2.6.4, 2.6.5.

3.2.4. Serviços de execução única sob demanda, se referem àqueles prestados em parcela



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

única, por meio de serviço necessário apenas para início e implementação da prestação dos serviços de licenciamento mensal. Sendo:

Subitem 2.1 - MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 2.1.10.

Subitem 2.3 - DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Itens: 2.3.6.

3.2.5. Serviços sob demanda, se referem àqueles prestados esporadicamente, mediante necessidade da CONTRATANTE para atender demandas específicas e por ela provocadas. Sendo:

Subitem 1.1 - MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 1.1.33, 1.1.64, 1.1.65, 1.1.66, 1.1.67, 1.1.68, 1.1.69, 1.1.70.

Subitem 1.2 - CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Itens: 1.2.24, 1.2.25, 1.2.26, 1.2.27, 1.2.28, 1.2.29.

Subitem 1.3 - DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Itens: 1.3.22, 1.3.23, 1.3.24, 1.3.25, 1.3.26, 1.3.27.

Subitem 1.6 - FUNDAÇÃO MUNICIPAL IRENE SIQUEIRA ALVES "VOVÓ MOCINHA"

Itens: 1.6.20, 1.6.21, 1.6.22, 1.6.23, 1.6.24, 1.6.25.

3.3. DOS SERVIÇOS

3.3.1. Licenciamento mensal

3.3.1.1. O licenciamento mensal consiste na contratação de direito de uso do sistema de gerenciamento integrado (ERP) e de seus módulos, mediante pagamento recorrente, com periodicidade mensal, pelo período em que houver a efetiva utilização da solução.

3.3.1.2. Nessa modalidade, o contratante não adquire a propriedade do software, mas sim a permissão para utilizá-lo enquanto vigente o contrato e mediante o adimplemento das parcelas mensais acordadas. O valor do licenciamento mensal compreende todos os direitos de uso do sistema, suas atualizações, manutenções corretivas e evolutivas, suporte técnico, bem como a hospedagem e disponibilidade da solução em ambiente seguro,



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

quando aplicável.

3.3.1.3. O faturamento deste serviço é de valor fixo e mensal.

3.3.2. Licenciamento sob demanda

3.3.2.1. O licenciamento de módulo sob demanda consiste na contratação de funcionalidades específicas de um sistema de gerenciamento integrado (ERP), de forma modular e escalável, conforme as necessidades atuais e futuras da Administração Pública.

Nesta modalidade, o Município adquire o direito de uso (licenciamento) apenas dos módulos efetivamente necessários à execução de suas atividades, podendo, a qualquer tempo, solicitar a inclusão de novos módulos ou a ampliação de licenças, de acordo com a evolução de suas demandas administrativas, legais ou tecnológicas.

O faturamento deste serviço passa a ocorrer mensalmente a partir da emissão da ordem de serviço da CONTRATANTE.

3.3.3. Serviços Sob Demanda

3.3.3.1. Os serviços sob demanda consistem em atividades técnicas especializadas, prestadas conforme a necessidade e a solicitação formal da Administração, sem periodicidade fixa e mediante medição por hora efetivamente executada.

3.3.3.2. Esses serviços visam atender demandas específicas de manutenção, aprimoramento, suporte e adaptação do sistema de gerenciamento integrado (ERP), assegurando o pleno funcionamento, a adequação contínua às normas legais e a melhoria da eficiência operacional da solução implantada.

3.3.3.3. A execução de cada serviço sob demanda deverá ser previamente autorizada pelo órgão contratante, mediante registro da solicitação, definição do escopo e estimativa de horas necessárias, respeitando os valores unitários estabelecidos contratualmente, sendo faturados após a emissão do termo de recebimento da CONTRATANTE.

- Os serviços enquadram-se nas seguintes categorias:
- Serviços de atendimento técnico local;
- Serviços de atendimento técnico remoto;



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- Serviços de configuração;
- Serviços de personalização de relatórios;
- Serviços de customizações;
- Consultorias complexas (como IPTU, intervenções em banco de dados, firewall, entre outros);
- Mapeamento de processos.

3.3.4. Serviço de implantação da solução web (módulos de licenciamento mensal):

3.3.4.1. A implantação da solução web compreende o conjunto de atividades técnicas e operacionais necessárias para a disponibilização, configuração e plena utilização do sistema de gerenciamento integrado (ERP) pela Administração Pública.

3.3.4.2. O serviço tem por objetivo assegurar que o ambiente tecnológico, os dados e os usuários estejam devidamente preparados e habilitados para a utilização da solução contratada, garantindo a integridade das informações e a continuidade dos processos administrativos, sendo faturado uma única vez após a execução do serviço e a emissão do termo de recebimento pela CONTRATANTE.

3.3.5. O serviço de implantação de módulo com licenciamento mensal sob demanda.

3.3.5.1. Consiste em prestação única, destinada à implantação do módulo do subitem 1.1.32 da tabela de itens, somente após a expedição da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

3.3.5.2. O faturamento do serviço será devido somente após a emissão do Termo de Recebimento pela CONTRATANTE, mediante comprovação da efetiva entrega e validação das funcionalidades contratadas.

4 GLOSSÁRIO

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Entende-se por Acordo de Nível de Serviço (ANS), em inglês Service Level Agreement (SLA), o termo formal em que duas partes definem o que uma deve fornecer e o que a outra pode exigir, em uma relação de prestação de serviços de manutenção e assistência técnica, incluindo serviços com e sem garantia (ABNT NBR ISO/IEC 20000-1).



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Atualização (Upgrade): Entende-se por atualização, ou upgrade, o processo pelo qual o fornecedor disponibiliza correções de problemas, melhorias e/ou incrementos de funcionalidades na versão de software entregue ao cliente por meio de uma release.

Computação em Nuvem: Entende-se por computação em nuvem a tecnologia que permite disponibilizar softwares pela internet como um serviço (Software as a Service – SaaS), oferecendo recursos como servidores, armazenamento, bancos de dados, redes, software, análise e inteligência, além de implementações de segurança, backup automatizado e recuperação de dados. Essa solução é flexível, escalonável e opera sob um modelo de pagamento conforme o uso, reduzindo custos operacionais e eliminando a necessidade de infraestrutura local de CPD.

Customização: Entende-se por customização a modificação de um sistema ERP, a pedido da CONTRATANTE, para atender a uma necessidade específica da organização que não pode ser atendida por meio de parametrizações ou funções existentes. A customização deve ser tecnicamente viável, preservando a integridade estrutural do software.

ERP (Enterprise Resource Planning): Entende-se por ERP (Enterprise Resource Planning), ou "Planejamento de Recursos Empresariais", um sistema (ou conjunto de aplicativos) integrado em uma única plataforma, responsável por automatizar, gerenciar e integrar processos e fluxos de dados empresariais. O ERP centraliza informações, proporcionando uma única fonte de dados confiável, otimizando operações, reduzindo tempo e custos, e melhorando a eficiência organizacional.

Funcionalidade: Entende-se por funcionalidade o conjunto de tarefas, características e possibilidades de uso embutidas em um módulo do sistema. A combinação dessas funções suporta os processos de negócio por meio de informações transacionais.

Manutenção Adaptativa: Entende-se por Manutenção Adaptativa as alterações realizadas no sistema para adequá-lo a mudanças na legislação (federal, estadual e municipal) ou a exigências de órgãos fiscalizadores.

Manutenção Corretiva: Entende-se por Manutenção Corretiva as intervenções necessárias para corrigir falhas no sistema que impeçam seu funcionamento adequado. Esses serviços estão cobertos pela garantia, conforme previsto no Acordo de Nível de Serviço (ANS) deste Termo de Referência.

Manutenção Evolutiva: Entende-se por Manutenção Evolutiva a implementação de novas funcionalidades ou versões do software, disponibilizadas à CONTRATANTE durante o período contratual, sem custos adicionais, desde que incluídas na proposta adjudicada.

Módulos: Entende-se por módulos os conjuntos de funções de um sistema ERP, geralmente organizados por



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

áreas departamentais (como compras, financeiro, estoque, faturamento) ou por funções específicas (como planejamento orçamentário, contabilidade ou gestão de contratos).

Parametrização: Entende-se por parametrização o ajuste das funcionalidades do sistema ERP por meio da definição de valores predefinidos ou conforme exigências legais (ex.: índices de atualização monetária, cálculos de IPTU).

Parâmetros: Entende-se por parâmetros as variáveis internas do sistema que determinam seu comportamento conforme seus valores definidos.

Provisionamento: Entende-se por provisionamento o ato de disponibilizar os softwares/aplicativos à CONTRATANTE, garantindo seu pleno funcionamento, segurança e eficácia. Inclui acesso aos dados legados, proteção contra acessos não autorizados, processamento de rotinas e demais requisitos para operação adequada.

Serviços sem Garantia: Entende-se por serviços sem garantia aqueles que excedem o escopo contratual padrão, como consultorias, personalização de relatórios, ajustes pós-implantação ou intervenções no banco de dados. Esses serviços são cobrados adicionalmente, conforme hora técnica, respeitando as condições do ANS e do contrato.

Sistema de Aplicativos: Entende-se por sistema de aplicativos o conjunto integrado de softwares aplicativos.

Software Web: Entende-se por software web aquele hospedado em servidores online, acessível via navegadores (como Chrome, Firefox, Edge), sem necessidade de instalação local, mas dependente de conexão com a internet.

Softwares de Aplicativos: Entende-se por softwares de aplicativos os programas instalados em dispositivos (desktops, laptops, tablets, smartphones) que permitem a execução de tarefas em diversas áreas.

Suporte Técnico: Entende-se por Suporte Técnico o atendimento prestado pela CONTRATADA (via e-mail, telefone, ferramentas web, etc.) para solucionar dúvidas, problemas ou encaminhar demandas a especialistas, visando manter o sistema operacional.

Treinamento e Capacitação: Entende-se por Treinamento e Capacitação a instrução formal de usuários no uso do sistema, módulos ou funcionalidades, conduzida por profissionais qualificados da CONTRATADA (presencial ou remotamente). Dúvidas pontuais devem ser tratadas pelo Suporte Técnico.

5 JUSTIFICATIVA

A Administração Municipal estabelece como prioridade absoluta a excelência na prestação dos serviços públicos e na gestão eficiente dos recursos orçamentários, reconhecendo a necessidade premente de modernizar seus



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

processos administrativos e de gestão. O avanço tecnológico, aliado à crescente complexidade das demandas públicas, impõe a adoção de ferramentas modernas que proporcionem transparência, integração e eficiência na administração pública.

Nesse cenário, a contratação de um sistema web integrado de gestão pública municipal (ERP – Enterprise Resource Planning), em ambiente de computação em nuvem (Software as a Service – SaaS), abrangendo implantação, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, suporte técnico, treinamento de servidores e segurança da informação, configura-se como medida essencial para a modernização da gestão municipal. Tal solução permitirá a automação de rotinas administrativas, a racionalização do tempo e dos recursos humanos e materiais, e a disponibilização de informações precisas e tempestivas para os gestores públicos, subsidiando o planejamento estratégico e a tomada de decisões baseadas em evidências.

O objetivo central desta iniciativa consiste em estabelecer uma solução tecnológica integrada, que promova a centralização e o compartilhamento seguro de dados entre todos os órgãos e entidades do Município, facilitando o acesso às informações e a geração de relatórios gerenciais em tempo real. A integração sistêmica permitirá ganhos expressivos de produtividade, padronização de procedimentos, controle gerencial e qualidade das informações públicas, assegurando o cumprimento das exigências legais e das boas práticas de governança digital.

A contratação deverá observar integralmente as diretrizes do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC), instituído pelo Decreto Federal nº 10.540/2020, que define o padrão mínimo de qualidade dos sistemas de execução orçamentária, financeira e contábil utilizados pelos entes federativos. O referido Decreto estabelece parâmetros para garantir a integração, uniformidade e confiabilidade das informações contábeis e fiscais em tempo real, promovendo a transparência e o controle social das contas públicas.

Em atendimento ao Decreto nº 10.540/2020, o SIAFIC deve ser mantido e gerenciado pelo Poder Executivo Municipal, observada a autonomia administrativa e financeira dos demais Poderes e órgãos públicos. Nesse contexto, a estrutura proposta de sistema ERP modular e integrado permitirá que módulos específicos sejam administrados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta, de acordo com suas competências legais e finalidades institucionais. Essa distribuição técnica e funcional visa assegurar a correta execução das atribuições de cada unidade gestora, sem comprometer a unidade sistêmica do ERP, que manterá banco de dados centralizado e único, conforme o modelo de gestão integrado exigido pelo Decreto.

A descentralização operacional proposta, portanto, não representa fragmentação do sistema, mas sim uma estratégia de integração inteligente, em que todos os módulos permanecem interconectados, garantindo



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

interoperabilidade, rastreabilidade e integridade das informações, ao mesmo tempo em que respeitam a autonomia e a responsabilidade de cada órgão público. Essa abordagem atende ao princípio da eficiência administrativa, assegura visão consolidada das finanças públicas e cumpre os requisitos de transparência, economicidade e segurança jurídica exigidos pelos órgãos de controle.

A opção por uma solução SaaS em nuvem representa significativo avanço tecnológico e econômico para o Município, ao eliminar a necessidade de infraestrutura física local, reduzir custos de manutenção e garantir atualizações contínuas, alta disponibilidade e redundância de dados. Esse modelo também assegura conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), além de proporcionar maior escalabilidade e resiliência operacional frente a eventuais contingências.

A plataforma deverá ser inteiramente web, responsiva e acessível por diferentes dispositivos — computadores, notebooks, tablets e smartphones —, compatível com os principais navegadores de mercado e dispensando o uso de plug-ins específicos. Essa característica amplia a acessibilidade e permite que o sistema seja utilizado em qualquer local com conexão à internet, alinhando-se aos padrões técnicos estabelecidos pelo Governo Federal por meio do Programa e-PWG (Padrões Web em Governo Eletrônico).

O uso de datacenter externo e computação em nuvem segue as práticas mais modernas do setor público e privado, já amplamente adotadas por órgãos federais em plataformas como SICONV, RADAR, SISCOMEX, SIGEPE, SIORG, SEI e SIGPC, e reforça o compromisso do Município com a transformação digital e a adoção de soluções sustentáveis. A digitalização de processos contribui ainda para a redução drástica do uso de papel e de resíduos físicos, demonstrando compromisso ambiental e responsabilidade socio administrativa.

A opção por um sistema unificado de ERP elimina os riscos associados à utilização de sistemas fragmentados ou de fornecedores múltiplos, que frequentemente resultam em inconsistências de dados, falhas de comunicação e indefinições contratuais sobre responsabilidades técnicas. A centralização sob um único fornecedor qualificado assegura interoperabilidade plena, redução de custos de integração, maior controle gerencial e melhor governança tecnológica.

A adoção do sistema ERP em nuvem também está alinhada aos princípios e diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU) e da Lei nº 14.133/2021, que reforçam a importância do planejamento, eficiência, transparência e gestão baseada em resultados nas contratações públicas de tecnologia da informação.

Além disso, a implantação da solução contribui diretamente para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, em especial o ODS 16, que prevê a criação de instituições eficazes, responsáveis e transparentes. Ao unificar dados e processos, o ERP fortalece a governança, a transparência e a accountability, promovendo uma gestão pública moderna, sustentável e orientada ao cidadão.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Do ponto de vista jurídico e técnico, a opção por um sistema web integrado, mantido sob um modelo contratual de locação de software (SaaS), é a mais adequada para o contexto atual da administração municipal, pois garante competitividade no certame licitatório, ampla oferta de fornecedores especializados, e redução de custos com infraestrutura e suporte técnico.

No tocante à avaliação técnica das propostas, os percentuais de atendimento previstos foram dimensionados de forma criteriosa, refletindo as exigências funcionais e operacionais do Município e assegurando padrão tecnológico e de segurança compatíveis com a complexidade do sistema. Esses critérios estão plenamente amparados pela legislação e pela jurisprudência dos Tribunais de Contas, não configurando restrição à competitividade, mas sim medida necessária para garantir a qualidade técnica e a continuidade operacional do ERP.

- a) Os benefícios esperados com a contratação incluem:
- b) registro de dados em banco único, evitando inconsistências;
- c) atualização de informações em tempo real em todas as áreas;
- d) redução da circulação interna de processos físicos e impacto ambiental;
- e) diminuição de custos operacionais e de manutenção;
- f) maior eficiência e agilidade nos processos administrativos;
- g) melhoria do atendimento ao cidadão;
- h) ampliação da segurança e integridade das informações;
- i) eliminação da necessidade de deslocamento de técnicos;
- j) continuidade dos serviços mesmo em situações adversas;
- k) fortalecimento dos mecanismos de transparência e controle social; e
- l) alta disponibilidade do sistema e facilidade de acesso remoto.

Diante de todos esses aspectos, resta evidenciado que a contratação do sistema ERP web em nuvem é tecnicamente indispensável, juridicamente adequada e plenamente justificada à luz do interesse público. A medida está alinhada ao Decreto nº 10.540/2020, à Lei nº 14.133/2021, à Lei Complementar nº 101/2000 e à Lei nº 13.709/2018, representando um passo fundamental na transformação digital e na modernização da gestão pública municipal, com reflexos diretos na eficiência administrativa, na transparência, na



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

sustentabilidade e na qualidade dos serviços prestados à população.

5.1. Eixos de avaliação na prova de conformidade

No processo de licitação para aquisição de sistemas de gestão pública, a Administração deve estabelecer critérios objetivos para avaliação das propostas, incluindo a definição de percentuais mínimos de atendimento que as empresas participantes devem demonstrar durante a prova de conformidade, também conhecida como prova de conceito (POC). Esta avaliação técnica normalmente se estrutura em dois eixos principais de análise: o primeiro relativo ao padrão tecnológico e de segurança do sistema, e o segundo concernente aos requisitos específicos de cada módulo funcional.

O eixo de avaliação do padrão tecnológico e de segurança tem como objetivo verificar se a solução proposta atende integralmente aos requisitos de segurança da informação, proteção de dados, usabilidade, desempenho operacional e integridade do banco de dados. Esta análise busca ainda comprovar que as tecnologias empregadas no desenvolvimento do sistema estão alinhadas com os padrões do mercado, em conformidade com a legislação vigente e estritamente aderentes às especificações contidas no termo de referência que integra o edital licitatório.

Por sua vez, a avaliação dos requisitos por módulo funcional tem por finalidade aferir o atendimento detalhado de cada uma das funcionalidades específicas dos sistemas objeto da licitação. O termo de referência normalmente apresenta uma lista minuciosa das exigências mínimas para cada módulo, como sistemas tributários, de arrecadação, emissão de alvarás, controle de ponto e folha de pagamento, entre outros, com a descrição precisa dos campos e áreas que deverão ser contemplados pela solução tecnológica.

Para cada um desses eixos avaliativos, a Administração possui ampla discricionariedade para estabelecer percentuais mínimos de atendimento que as empresas proponentes devem comprovar durante a prova de conceito, sob pena de desclassificação do certame caso não atinjam os índices exigidos. Atualmente, observa-se um relevante debate doutrinário e jurisprudencial sobre qual seria a incidência mais adequada desses percentuais, visando equilibrar a necessária segurança jurídica e atendimento das demandas da Administração com os princípios da razoabilidade e competitividade.

Neste contexto, é importante destacar que diferentes percentuais são plenamente aceitos pelos órgãos reguladores e de controle, incluindo a possibilidade de exigência de atendimento integral (100%) em determinados eixos de avaliação, desde que devidamente fundamentado. Especificamente no caso em análise, não há qualquer impedimento ou restrição legal à adoção do percentual integral (100%) para o padrão tecnológico e de segurança, nem à exigência de **85% (oitenta e cinco por cento)** de atendimento para os módulos funcionais, desde que tais índices estejam respaldados em sólida justificativa técnica que demonstre



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

sua adequação ao interesse público e aos princípios da eficiência administrativa.

5.2. Padrão tecnológico e de segurança

A avaliação do padrão tecnológico e de segurança constitui etapa fundamental no processo de contratação de sistemas para gestão pública, representando o principal mecanismo para verificação da adequação da solução proposta aos requisitos de modelo operacional, segurança, confiabilidade e integridade dos dados que a Administração almeja obter. Esta fase crítica do certame tem como objetivo primordial aferir se a empresa proponente atende plenamente às exigências relativas à segurança da informação, proteção de dados, usabilidade, desempenho operacional e preservação da integridade do banco de dados, configurando-se como uma das etapas mais sensíveis de todo o processo licitatório.

O nível de exigência estabelecido para o padrão tecnológico e de segurança será determinante para garantir que a Administração adquira um sistema robusto, seguro e estável, em contraposição a soluções tecnológicas vulneráveis a inconsistências, falhas operacionais, invasões cibernéticas e vazamentos de dados sensíveis. Dentre os aspectos críticos avaliados nesta fase, destacam-se a comprovação de atendimento aos padrões técnicos exigidos, as condições adequadas de armazenamento de informações pessoais e sigilosas dos cidadãos, e a implementação de rotinas de segurança que devem ser consideradas absolutamente inegociáveis pelo ente licitante, especialmente em um contexto marcado pelo crescente número de incidentes de segurança digital e vazamento de dados.

A Administração Pública exerce sua legítima discricionariedade técnica ao estabelecer esses critérios, considerando suas necessidades específicas e a imperiosa demanda por acompanhar a evolução tecnológica, evitando assim a aquisição de sistemas obsoletos que rapidamente se tornariam inadequados, gerando desperdício de recursos públicos e demandando substituição prematura. Neste sentido, tem sido prática crescente entre os órgãos públicos a adoção do percentual de atendimento integral (100%) para os requisitos de padrão tecnológico e de segurança estabelecidos em edital.

Importa ressaltar que tal exigência não tem por objetivo restringir a competitividade entre os licitantes, mas sim assegurar a qualidade, confiabilidade e segurança do software a ser contratado, no exercício regular da discricionariedade administrativa para selecionar as características técnicas mais adequadas ao pleno atendimento do interesse público. Esta postura reflete o compromisso inegociável com a eficiência de ferramentas essenciais para o funcionamento do município e para a proteção dos usuários do sistema.

O cumprimento integral dos requisitos técnicos e de segurança garante a ausência de lacunas ou vulnerabilidades críticas no funcionamento do software, prevenindo interrupções nos serviços públicos essenciais. Os percentuais estabelecidos são rigorosamente dimensionados para atender às necessidades



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

específicas do Município, encontrando plena justificativa nas exigências técnicas necessárias para garantir a excelência do serviço a ser prestado.

Embora a legislação vigente não estabeleça parâmetros objetivos para definição da razoabilidade dos percentuais de atendimento em provas de conceito, a exigência integral dos requisitos de padrão tecnológico e de segurança mostra-se plenamente justificável quando acompanhada de fundamentação técnica robusta, especialmente considerando a complexidade e criticidade das funcionalidades envolvidas. Tal postura não ofende os princípios da razoabilidade, proporcionalidade ou competitividade, desde que devidamente embasada nas necessidades concretas da administração e no interesse público, conforme amplamente reconhecido pela jurisprudência dos órgãos de controle.

5.3. Requisitos por módulo (sistema)

Superada a etapa crítica de avaliação do padrão tecnológico e de segurança, o processo licitatório avança para a análise minuciosa dos requisitos específicos por módulo funcional, onde cada sistema objeto da licitação é submetido a um rol taxativo de funcionalidades obrigatórias que o software deve necessariamente executar. Estas exigências técnicas são cuidadosamente elaboradas com base nas necessidades concretas do ente público e refletem aquilo que a Administração considera essencial para o adequado atendimento do interesse público, estando rigorosamente alinhadas com as disposições legais e normativas estabelecidas pelos órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Estado (TCE), Tribunal de Contas da União (TCU) e Secretaria do Tesouro Nacional (STN), entre outros.

“A elaboração do termo de referência deve pautar-se estritamente pelas reais necessidades administrativas e pela demanda da população, evitando a inclusão de funcionalidades supérfluas ou que não terão utilização prática. Neste contexto, a exigência de um percentual de **85% (oitenta e cinco por cento)** de atendimento do total de funcionalidades de cada módulo, mostra-se plenamente razoável e proporcional, pois reflete as efetivas necessidades operacionais da Administração, distanciando-se de meras abstrações teóricas. Este patamar percentual assegura que o órgão licitante licenciará um sistema substancialmente completo, evitando assim custosas e demoradas customizações, o desenvolvimento de soluções a partir de bases inexistentes, treinamentos excessivos e os inevitáveis erros decorrentes de processos complexos de implantação.”

A fixação destes percentuais elevados não configura qualquer violação aos princípios licitatórios, mas sim a legítima busca da excelência nos módulos que compõem o sistema, aproveitando o natural aperfeiçoamento e maturidade de soluções já consolidadas no mercado. Esta abordagem elimina a necessidade de longos períodos de desenvolvimento e ajustes durante a implantação, garantindo maior segurança jurídica e operacional para a Administração Pública. A adoção de percentuais adequados visa precisamente assegurar que o software



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

contratado atenda satisfatoriamente às demandas do serviço público, pois qualquer deficiência significativa poderia comprometer gravemente a eficácia administrativa, gerando impactos negativos diretos nos serviços prestados aos cidadãos e contribuintes.

A opção por percentuais de atendimento insuficientes poderia resultar na contratação de sistemas imaturos ou incompletos, demandando não apenas prazos extensos para desenvolvimento pela CONTRATADA, mas também elevados custos adicionais, além de sujeitar a administração pública a riscos de falhas operacionais, necessidades de retrabalho e outros problemas que poderiam afetar diretamente o funcionamento do órgão. Neste sentido, mostra-se consideravelmente mais vantajosa a aquisição de sistemas já consolidados e amplamente testados no mercado, que trazem consigo as economias de escala, em comparação com o desenvolvimento de soluções completamente novas.

É importante destacar que a Administração reservará um percentual reduzido de 15% (quinze por cento), para o desenvolvimento posterior de funcionalidades complementares que não foram integralmente demonstradas durante a prova de conformidade, medida que atende plenamente ao princípio da razoabilidade. Esta margem estratégica, considerando a diversidade de empresas fornecedoras no mercado de tecnologia, cada uma com suas particularidades técnicas, tem ainda o mérito de preservar e estimular a competitividade no certame, garantindo o equilíbrio entre as exigências da Administração e as capacidades diferenciadas dos licitantes.

5.4. Precedentes

A jurisprudência dos Tribunais de Contas tem estabelecido parâmetros claros para a contratação de sistemas integrados de gestão pública, conforme demonstrado pelo entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União, que no Acórdão TCU nº 602/2004 - Plenário, firmou posição no sentido de que “tendo em vista, de forma geral, que para contratação de empresa especializada em cessão de direito de uso (ou locação, licenciamento) dos sistemas integrados em gestão pública e serviços complementares, o pressuposto é o de que sistema já exista”. Esta orientação reflete a expectativa de que as soluções tecnológicas objeto da contratação sejam produtos maduros e previamente desenvolvidos, e não meros projetos a serem implementados após a contratação.

Nesta mesma linha de raciocínio, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, no Acórdão STP n. 461/24, julgou que a utilização de percentuais elevados em provas de conceito é plenamente aceitável quando devidamente motivada, estabelecendo que “impõe-se a necessidade de a Administração motivar adequadamente, por meio de parecer técnico, os percentuais utilizados para a aferição da prova de conceito, bem como de definir, justificadamente, os itens sobre os quais recairia a necessidade de atendimento obrigatório”. Este entendimento reforça a importância da fundamentação técnica para justificar os critérios de avaliação adotados nos processos



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

licitatórios.

Complementando este quadro jurisprudencial, o Tribunal de Contas de Santa Catarina, no Processo: @REP 19/00924835, decidiu que “segundo o corpo técnico, devem constar no processo de contratação como os requisitos da POC foram elencados e a justificativa para o percentual mínimo a ser exigido. Não existe nenhum impedimento, inclusive, para que se exija 100% de operacionalidade. Entretanto, quanto maior o percentual de exigência, maiores devem ser as justificativas para os itens da prova de conceito”. Esta decisão estabelece um importante parâmetro para a atuação da Administração Pública, reconhecendo a possibilidade de exigência de percentuais integrais de atendimento, desde que acompanhados de robusta justificativa técnica.

Estes precedentes demonstram a uniformidade de entendimento entre os órgãos de controle no sentido de que a contratação de sistemas de gestão pública deve se pautar por soluções tecnológicas já existentes e consolidadas no mercado, sendo plenamente aceitável a exigência de altos percentuais de conformidade nas provas de conceito, desde que devidamente fundamentados em pareceres técnicos que demonstrem a adequação destes critérios às necessidades concretas da Administração Pública e ao interesse público. A jurisprudência é clara ao reconhecer que a complexidade e criticidade dos sistemas de gestão pública justificam a adoção de parâmetros rigorosos de avaliação, sem que isso configure qualquer violação aos princípios da licitação.

A tabela abaixo apresenta uma síntese do percentual de atingimento de conformidade dos eixos apresentados.

Eixo Avaliativo	Objetivo da Avaliação	Percentual Mínimo de Conformidade Exigido
1. Padrão Tecnológico e de Segurança	Verificar se a solução atende integralmente aos requisitos de: <ul style="list-style-type: none">• segurança da informação• proteção de dados• usabilidade• desempenho operacional• integridade do banco de dados	100% (atendimento integral obrigatório)



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

2. Requisitos por Módulo Funcional	Avaliar o grau de atendimento às funcionalidades específicas exigidas para cada módulo (exemplo: tributação, folha de pagamento, controle de ponto, alvarás, arrecadação etc.).	85% (mínimo exigido para aprovação) sendo computados por módulo e 15% para entrega posterior.
---	---	---

5.5. Conclusão

A análise consolidada demonstra que o exercício da discricionariedade administrativa, quando acompanhado de robusta fundamentação técnica, legitima plenamente a adoção de percentuais elevados para avaliação do padrão tecnológico, requisitos de segurança e funcionalidades modulares durante a prova de conformidade em processos licitatórios de sistemas para gestão pública. A exigência de atendimento integral (100%) dos padrões tecnológicos e de segurança, bem como a definição de índices como 85% para os requisitos específicos por módulo, configura medida plenamente razoável e proporcional, destinada a assegurar a aquisição de soluções tecnológicas seguras, estáveis e adequadas às necessidades concretas da Administração Pública.

Tais exigências não podem ser interpretadas como restritivas ou desarrazoadas, mas sim como elementos essenciais para garantia da qualidade dos serviços públicos. Os requisitos de desempenho e segurança, especialmente estes últimos por sua natureza estrutural, representam pilares fundamentais que devem abranger desde a proteção contra eventuais quedas de energia e possíveis perdas ou inconsistências de dados em processamento ou armazenados, até a implementação de mecanismos eficazes de monitoramento e auditoria das operações realizadas. Estes controles são cruciais para prevenção de fraudes e outros atos ilícitos, além de propiciarem os instrumentos necessários para intervenções corretivas e preventivas em tempo hábil, assegurando assim a continuidade e eficiência dos serviços prestados à população.

A fixação destes parâmetros qualitativos desempenha papel fundamental na observância dos princípios constitucionais da transparência e continuidade do serviço público, constituindo legítimo exercício do mérito administrativo pelo gestor público. A jurisprudência dos Tribunais de Contas, conforme demonstrado pelos acórdãos citados (TCU nº 602/2004, STP n. 461/24 e Processo @REP 19/00924835 do TCE/SC), reconhece expressamente a legalidade e adequação desta prática, desde que devidamente fundamentada em pareceres



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

técnicos que demonstrem sua pertinência e proporcionalidade.

Diante deste contexto, torna-se incontroversa a regularidade da adoção dos referidos percentuais pelo Município, quando respaldada em justificativa técnica consistente que demonstre o alinhamento com as necessidades reais da administração e o interesse público. Esta postura não representa qualquer impacto negativo sobre os princípios da competitividade e ampla concorrência, mas sim a legítima busca por excelência na prestação de serviços públicos, visando conferir maior eficiência e efetividade à atuação do Poder Público. A exigência de padrões elevados de qualidade técnica constitui, na realidade, manifestação do dever de probidade administrativa e da obrigação de zelar pelo bom uso dos recursos públicos, assegurando que a solução CONTRATADA atenda plenamente às demandas críticas da gestão municipal.

6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

6.1. A presente contratação correrá por conta da dotação orçamentária discriminada abaixo:

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	02.04.3.3.90.40.04.126.0002.2.098.01.1100000
--	---

6.2. As dotações orçamentárias dos demais órgãos participantes deste processo de licitação constam nos respectivos termos de convênio firmados com o município e anexos ao edital.

7 Motivação:

A escolha de uma solução web de ERP (Enterprise Resource Planning) representa um avanço no que se refere a interligação de todos os dados e processos do Município, diante de perspectiva funcional (finanças, contabilidade, orçamento, recursos humanos, etc.) e sob a perspectiva sistêmica. Bem como, da possibilidade de fluxo de informações e alimentação de bases de dados em tempo real, eliminando inconsistências, melhorando o desempenho organizacional e a tomada de decisões nos diversos níveis da administração.

O ERP é a espinha dorsal de toda atividade administrativa, com uma arquitetura de transações que liga todas as funções/atividades do órgão público.

Quanto maior for a integração das soluções para as diversas áreas administrativas, melhores serão os resultados de todo o conjunto.

Um ERP web, traz inúmeras vantagens, principalmente poder ser acessado em qualquer laptop, desktop ou tablet, sem com isso precisar qualquer tipo de instalação na máquina cliente, e sem os inconvenientes das



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

necessidades de manutenção local, com deslocamento constante de técnicos da CONTRATADA até a CONTRATANTE, além de atualizações automáticas, sem a necessidade de intervenção do usuário. Sem contar a portabilidade, podendo ser acessados os arquivos de praticamente qualquer lugar, desde que com acesso à internet. Fato esse, que também se revela vantajoso, já que as infraestruturas para a internet são mais simples e mais baratas que complexas infraestruturas de rede e data center local.

Um dos objetivos da escolha deste tipo de solução é viabilizar a conectividade de todos os laptops (notebooks) e desktops do Município e integração entre os diversos setores, inclusive das secretarias municipais e unidades administrativas que não ficam no edifício sede, departamentos e demais participantes da licitação, bem como a disponibilização de acesso a servidores que desempenham atividades em campo (fiscalização, atendimento ao cidadão, etc), ou que precisam de alguma maneira desenvolver trabalhos de maneira remota ou teletrabalho (como foi preciso na PANDEMIA COVID 19), ou autoridades ou servidores em trânsito que precisam de informações em tempo real, entre outras necessidades de aplicação e disponibilização de ferramentas de serviço de maneira instantânea, com dados confiáveis, atualizados em tempo real.

Outro ponto crucial para a escolha de uma solução web, em nuvem, se revelou justamente durante uma situação de crise, que foi a PANDEMIA DO COVID 19, viabilizando que o serviço público não seja paralisado pelo isolamento social, significando grande vantagem. A ampla gama de aplicações de uso pela internet, possibilita que servidores que praticam atividades externas possam acessar informações necessárias ao desempenho de suas funções, em tempo real, bem como aumentar a eficiência, agilidade e efetividade das ações. Em caso de nova Pandemia, e necessidade de isolamento social, os serviços podem ser mantidos em regime de teletrabalho ou trabalho remoto.

Os aplicativos locais que precisam instalação no terminal do usuário, além dos diversos inconvenientes, como necessidade de instalação, atualização, dificuldades em compatibilização as novas versões de sistemas operacionais, não portabilidade, entre outras, se tornaram completamente obsoletos diante dos avanços em TI, estando em vertiginosa escala de descontinuidade e desuso. Até aplicativos tradicionais, como Microsoft Office, passaram a ser oferecidos na modalidade SaaS (Software as a Service ou em português: softwares como serviço), por meio de assinaturas e acesso diretamente pela internet, trazendo inúmeras e reconhecidas vantagens aos usuários

Conforme relatório The Global Risk Report do Fórum Econômico Mundial¹, e dados da consultoria Gartner até 2025, 85% de todas as organizações do mundo operarão sistemas web diretamente dentro da nuvem. Por isso, não há porque o Município seguir na contramão daquilo que é público e notório e buscar soluções obsoletas,

¹ Disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risk_Report_2020.pdf



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

que não se destinem a finalidade pretendida e impliquem a precarização da eficácia e eficiência do serviço público, estampadas na Constituição da República.

Para o meio ambiente é extremamente relevante, a redução da circulação de registros manuais, por registros eletrônicos, revelando-se mais elevado grau de conscientização e de responsabilidade dos gestores e servidores.

Dentre os benefícios esperados com a contratação de ERP web integrado de computação em nuvem, cita-se:

- a) Permitir o registro de dados em banco único, evitando inconsistências;
- b) Atualização de todos os campos de dados em tempo real, para todas as áreas e aplicativos;
- c) Reduzir a circulação interna de processos em meio físico;
- d) Reduzir o impacto ambiental causado pela utilização de papel;
- e) Reduzir os custos;
- f) Aumentar a eficiência de procedimentos e processos;
- g) Reduzir o tempo de espera do cidadão e melhorar a prestação de serviços;
- h) Otimizar a eficiência operacional;
- i) Eliminar necessidade de deslocamento de técnicos até o Município para realização de reparos em sistemas de gestão;
- j) Reduzir riscos e aumentar a integridade dos sistemas computacionais locais, com a eliminação da instalação de softwares de gestão pública;
- k) Reduzir o risco de paralisação de serviços públicos em caso de eventos adversos ou sinistros que impossibilitem o deslocamento dos servidores até os locais de trabalho;
- l) Melhorar a gestão e segurança da informação;
- m) Melhorar os processos de transparência dos dados públicos;
- n) Manter alta disponibilidade do ERP do Município;
- o) Viabilizar a implantação futura de serviços de teleatendimento.

8 DOS SERVIÇOS REFERENTE A SOLUÇÃO WEB DE ERP (SAAS)

8.1. Condições e Especificações Gerais:



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

8.1.1. A CONTRATANTE disponibilizará técnicos da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e de áreas técnicas afins para dirimir dúvidas, ficando facultado às proponentes interessadas realizar visitas técnicas ou pedidos de esclarecimentos anteriores a data de abertura do certame, visando a formatação de suas propostas.

8.1.2. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser previa e formalmente acordados e documentados entre as partes.

8.1.3. A CONTRATADA deve definir um preposto para representá-la junto a CONTRATANTE, durante a execução dos trabalhos.

8.1.4. O Município designará servidores para acompanhar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa CONTRATADA, registrando em relatório as necessidades, soluções ou deficiências verificadas, encaminhando, quando necessário, comunicações ou notificações à empresa CONTRATADA para que realize as devidas correções.

8.1.5. A(s) CONTRATANTE(s) deverão estar à disposição das empresas interessadas para prestar informações que estas considerarem necessárias para os devidos cálculos, projeções e formatação de suas propostas.

8.1.6. Deverão ser fornecidas as listas de endereços eletrônicos (e-mails) e suas respectivas finalidades tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE, no prazo de até uma (01) semana após assinatura do contrato.

8.1.7. Havendo qualquer divergência com relação ao contrato resultante desta licitação, caberá a CONTRATANTE notificar extrajudicialmente a CONTRATADA, a qual terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para se manifestar. Os prazos estabelecidos obedecem ao que dispõe o Código de Processo Civil com relação ao início e término de sua contagem, bem como só vencem e iniciam em dias de expediente da CONTRATANTE.

8.1.8. Não haverá restrições quanto ao número de usuários e/ou estações de trabalho que utilizarão a solução de ERP não sendo permitido qualquer cobrança adicional, caso o número de usuários, acessos simultâneos e/ou estações de trabalho seja alterado para mais ou para menos.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

8.1.9. A empresa CONTRATADA e os membros da sua equipe têm obrigação legal de sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta cláusula. Informações sigilosas, não poderão ser usadas por este fornecedor ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, fora dos limites contratuais, sem autorização formal do CONTRATANTE.

8.1.10. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato e após a vigência deste, não cederá a terceiros, acessará, manipulará ou fará qualquer tipo de uso de informações ou da propriedade intelectual da CONTRATADA, inclusive quando aquelas da cópia do banco de dados, sob pena de violação da Lei de Propriedade Intelectual (Lei Federal nº 9.609/1999).

8.1.11. A CONTRATADA deve assegurar que dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados por órgão ou entidade da administração pública (no caso, integrantes do Município licitantes/CONTRATANTE), bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro. É vedado pela legislação a utilização de serviço de Data Center internacional ou cópias fora do país, por se tratar de informações que interessam a segurança nacional e soberania do país (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR).

8.1.12. A CONTRATADA deverá garantir que o serviço a ser contratado permita a portabilidade de dados e aplicativos e que as informações do órgão CONTRATANTE estejam disponíveis para transferência e restauração em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do serviço público e possibilitar a transição contratual.

8.1.13. A qualquer momento da vigência do contrato, ou ao seu término, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE à CONTRATADA cópia do banco de dados, cuja propriedade é do Município, de forma completa, legível e utilizável, incluindo senhas de acesso.

8.1.14. A cópia do banco de dados poderá ser solicitada com periodicidade determinada e acordada entre as partes a critério da CONTRATANTE.

8.1.15. A CONTRATADA deverá fornecer os elementos técnicos necessários para a transferência dos bancos de dados à CONTRATANTE.

8.1.16. Os serviços de demanda variável estabelecidos dentro do Acordo de Nível de Serviço



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

(ANS) serão pré-orçados e pagos por hora técnica autorizada e efetivada, cuja estimativa encontra-se destacada no quadro de serviços no início do termo de referência.

8.1.17. A ausência de disponibilização das modificações evolutivas relacionadas à legislação municipal, desde que declaradas inviáveis pela CONTRATADA, não implicarão qualquer responsabilidade para a CONTRATADA.

8.1.17.1. Excetuam-se as adequações à legislação municipal que tratam o item anterior aquelas que estejam em conflito com legislações estaduais e federais; ou por limitação técnica do software.

8.2. Todos os serviços poderão ser prestados por meio da internet desde que seja em comum acordo com a CONTRATANTE e sem custo adicional salvo os serviços considerados fora de garantia, cuja demanda deverá ser atendida por meio de contratação de horas técnicas sob demanda.

8.3. Por se tratar de um sistema web, instalado e mantido em data center, as atualizações deverão ocorrer mediante as seguintes características:

8.3.1. O procedimento de atualização deverá ser automatizado sem necessidade de interferência do usuário, executado, controlado e auditado pela própria CONTRATANTE, garantindo que o sistema esteja disponível imediatamente após os procedimentos de atualização.

8.3.2. As atualizações, assim que executadas deverão surtir efeito imediato em todas as estações de trabalho da CONTRATANTE. Excetua-se aqui arquivos da camada front-end em cache no navegador, que poderão ser atualizados com regras específicas.

8.3.3. A CONTRATADA deverá garantir que os serviços do ERP WEB em nuvem tenham disponibilidade de no mínimo, 99,98%, aceita no momento da contratação a comprovação por meio de certificação própria ou do terceiro contratado prestador do serviço do Data Center padrão de normas TIA 942-TIER III. Sendo permitindo paradas programadas para manutenção, com aviso prévio, e que não prejudiquem o andamento dos serviços em horário de expediente do Município.

8.3.4. A CONTRATADA deverá realizar gerenciamento proativo a nível de servidor, inibindo que operações onerosas (como emissão de relatórios grandes, execução de consultas com filtros



PREFEITURA DE ARARAQUARA

Secretaria de Governo

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

inadequados, etc.), possam prejudicar a operação do sistema ocasionando lentidão e/ou travamentos, prejudicando assim os trabalhos internos da CONTRATANTE.

8.3.5. As ações realizadas através do gerenciamento proativo, podem incluir o contato com o(s) usuário(s) do sistema ou o administrador local, para informar sobre essas situações, informando alternativas para execução das atividades e se necessário, interrompendo a execução da ação no servidor.

8.3.6. As ações realizadas através do gerenciamento proativo, devem incluir o monitoramento da utilização de recursos do Data Center, de modo a possibilitar o acompanhamento histórico e necessidades de ampliação de recursos, em especial de armazenamento, processamento de informações e backup.

8.3.7. A solução ofertada deverá permitir a utilização de infraestrutura de rede lógica existente, sem a necessidade de instalação de rede paralela, ou a contratação de mais capacidade da banda de internet.

8.3.8. A CONTRATADA deverá prover recursos que garantam a segurança e a alta disponibilidade do sistema, por meio da adoção de enlace eBGP (Protocolo de Roteamento Dinâmico) através dos roteadores com no mínimo 2 operadoras distintas a fim de garantir a alta disponibilidade do seu bloco IP.

8.3.9. A CONTRATADA deverá realizar análise do tráfego a fim de inibir ataques do tipo SQL Injection e Negação de Serviço, ou seja, esta análise deverá atuar na camada de aplicação.

8.3.10. A CONTRATADA deverá adotar serviço de validação indicando que o domínio possui um certificado digital SSL, garantindo que o software é AUTÊNTICO e que as informações são CRIPTOGRAFADAS. Essa validação deverá ser realizada periodicamente e emitida por empresa terceirizada especializada em segurança, a cargo da CONTRATADA.

8.3.10.1. A CONTRATADA deverá executar a renovação do certificado SSL antes do seu vencimento, sem a necessidade de comunicado da equipe técnica da CONTRATANTE.

8.3.10.2. Em caso de descumprimento do item 8.3.10.1, a CONTRATADA estará sujeita às sanções cabíveis nos termos da Lei Federal 14.133/2021.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

8.3.11. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e integridade tanto do sistema e dados, quanto dos equipamentos do Município, sendo vedado que seja exigido pelos softwares integrantes do ERP Web baixar em estações-cliente qualquer tipo de softwares, aplicativo, ou instalar recursos como runtimes e plugins, exceto em casos onde houver necessidade de sistema intermediário para acesso a outros dispositivos (como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e- CNPJ) ou integração com aplicativos da estação cliente (como Microsoft Office, exibição de documentos PDF). Nesses casos, porém, não é permitida a integração através de aplicações que utilizem o recurso NPAPI dos navegadores (cujo suporte nativo foi abolido pelos navegadores padrão do mercado porque era explorado como porta a vazamento de dados ou aplicações maliciosas) como Applets Java.

8.3.12. A alocação/hospedagem dos softwares e aplicativos em data center são de responsabilidade da CONTRATADA, atendendo aos padrões de segurança e disponibilidade a todos os requisitos de segurança praticados no mercado, bem como aderente aos padrões estabelecidos pelas normas ABNT NBR ISO/IEC pertinentes.

8.3.13. Ficará sob a responsabilidade da CONTRATADA a gestão da infraestrutura do data center necessária para a manutenção dos serviços contratados, além de arcar com eventuais custos decorrentes de necessidade de aumentar recursos nos servidores em que os softwares e aplicações estão alocados/hospedados.

8.3.14. A CONTRATADA deverá manter os sistemas básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados, etc.) do data center em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes (quando licenciados) ou comunidade (quando software livre).

8.3.14.1. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação.

8.3.15. A CONTRATADA deve tomar providências e ser responsável pela mitigação de riscos, a alta disponibilidade em função do excepcional interesse público, por se tratar de operação de caráter crítico, bem como do princípio da continuidade do serviço público. Para atendimento dos



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

princípios legais estabelecidos, a CONTRATADA é responsável pela garantia de seguranças mínimas de infraestrutura física, lógica, de pessoal e máquinas devem ser estabelecidos ao data center, entre eles: links de internet redundantes, nobreaks, fontes de energia redundantes, no mínimo uma de concessionária de energia e outra de grupo(s) de gerador(es), hardwares redundantes, tecnologia de virtualização, sistema de climatização, compatíveis com as necessidades do sistema ofertado e o volume de operações da CONTRATANTE. Além disso, o padrão de funcionamento e disponibilidade deve ser mantido em regime 24 x 7 (24 horas por dia, nos 7 dias da semana, por todos os dias do ano).

8.3.16. Como parte integrante da modalidade SaaS, a CONTRATADA fica responsável pela manutenção dos 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) de modo a garantir a segurança e a integridade de informações e de operação.

8.3.17. A CONTRATADA deverá garantir que o ambiente em nuvem do serviço contratado esteja em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

8.3.18. É vedada a subcontratação de quaisquer serviços compreendidos no escopo deste Termo de Referência. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação, bem como de serviços complementares ao software cuja execução dependa exclusivamente de terceiros ou de fornecedores exclusivos, como serviços de mensageria por aplicativo e envio de mensagens SMS. Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável pela conformidade, qualidade e segurança de todos os serviços prestados.

8.3.19. Durante a vigência do contrato, qualquer das condições relativas aos softwares (inclusive sua hospedagem, nos limites contratuais), prestação dos serviços ou obrigações da CONTRATADA poderão ser objeto de diligência ou fiscalização, sujeitando-se a CONTRATADA as sanções e penalidades previstas no Contrato, bem como responder por perdas, danos ou prejuízos



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

causados a CONTRATANTE. Sem prejuízo a eventuais demandas de ordem judicial, cível ou penal, em caso de falsidade ou crime praticado contra administração pública.

8.3.20. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de técnicos cuja operação esteja em desacordo com a melhor técnica vigente, devendo a CONTRATADA alocar substituto com grau equivalente ou superior de qualificação técnica.

9 IMPLANTAÇÃO

9.1. A implantação dos sistemas ocorrerá de forma gradativa, por conjunto de módulos nos termos do item 2 da tabela de serviços deste termo de referência, conforme o cronograma previamente estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9.2. A CONTRATADA deverá apresentar à equipe técnica da CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da assinatura do contrato, o cronograma detalhado de implantação, contemplando todas as etapas, prazos e responsáveis envolvidos.

9.3. O serviço de implantação será executado uma única vez para cada conjunto de módulos destinado a cada órgão abrangido pelo contrato.

9.4. O faturamento referente à implantação deverá ser efetuado em nome da CONTRATANTE, porém de forma individualizada por órgão, após a entrega formal dos módulos, observando-se o modelo de proposta apresentado pelas licitantes. O pagamento estará condicionado à assinatura do Termo de Entrega pela Comissão Técnica de Fiscalização.

9.5. O faturamento individual por órgão descrito no item 9.4 tem como objetivo facilitar a fiscalização do contrato, bem como otimizar a prestação de contas da administração municipal perante os demais órgãos quanto à adimplência dos pagamentos.

9.6. O pagamento dos serviços de implantação será realizado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da(s) nota(s) fiscal(is), desde que devidamente atestada a entrega e implantação dos conjuntos de módulos e assinado o Termo de Entrega correspondente.

9.7. A implantação ocorrerá gradativamente, por módulo ou conjunto de módulos, de acordo com o cronograma estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9.8. A CONTRATADA terá prazo de até 15 (quinze) dias úteis para apresentar o cronograma de



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

implantação à equipe técnica da CONTRATANTE.

9.9. O serviço de implantação será realizado uma única vez, para cada conjunto de módulos para cada órgão previsto no contrato. O faturamento referente à implantação será efetuado para o Município de Araraquara separadamente por órgão após a entrega formal dos módulos nos conforme o modelo de proposta a ser realizado pelas licitantes, sendo condicionado à assinatura do termo de entrega pela Comissão Técnica de Fiscalização.

9.9.1. O faturamento por órgão à administração municipal visa facilitar a fiscalização do contrato e prestação de contas aos demais órgãos quanto à adimplência dos pagamentos.

9.10. O pagamento do serviço de implantação será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal pela CONTRATANTE condicionada à assinatura do termo de entrega dos conjuntos de módulos implantados.

9.11. A empresa CONTRATADA deverá empregar práticas reconhecidas e adequadas ao tipo de sistema contratado para garantir a implantação eficaz dos módulos, assegurando a plena operacionalidade pela CONTRATANTE. Para isso, deverão ser respeitadas, no mínimo, as seguintes etapas:

- a) Diagnóstico;
- b) Migração de dados dos bancos de dados legados;
- c) Integrações com sistemas externos essenciais para o funcionamento do módulo; se houver
- d) Configurações iniciais;
- e) Homologação;
- f) Treinamento dos usuários e equipe técnica;
- g) Habilitação do sistema para uso e habilitação dos usuários.
- h) Início do módulo em produção e acompanhamento da operação.

9.12. Diagnóstico: compreende atividades relacionadas ao conhecimento do ambiente, das políticas de segurança e estrutura da organização hierárquica e funcional da entidade onde será implantado o sistema, reconhecimento das dificuldades que podem ser enfrentadas na implementação dos serviços, coleta de dados e informações, incluindo bancos de dados que serão legados, definição conjunta de



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

cronogramas de trabalho, entre outras de reconhecimento e sistematização;

9.13. Migração de Dados: compreende as atividades gerais, relacionadas a análise dos bancos de dados de informações a serem legados, desenho e construção de ferramentas de migração, conversão de dados, testes, migração, conferência da consistência e inconsistência das cargas de dados no novo sistema.

9.14. A CONTRATADA deverá realizar a migração de dados observando rigorosamente os princípios de integridade, confidencialidade, rastreabilidade e segurança da informação, adotando mecanismos que assegurem a consistência dos registros e a preservação de vínculos referenciais durante todo o processo.

9.15. Ficam excluídos desse escopo os dados provenientes de sistemas governamentais e de órgãos das esferas estadual e federal, cuja transferência deverá ocorrer por meio de processos de integração automatizada, respeitando os protocolos, APIs, webservices ou demais mecanismos de interoperabilidade oficialmente disponibilizados por tais entidades.

9.16. Serão disponibilizados pela CONTRATANTE todas as informações necessárias e os bancos de dados legados, de forma legível, utilizável e acesso completo. Dentre os dados essenciais carentes de migração estão:

9.17. Informações pertinentes ao exercício corrente, áreas contábil, orçamentária e financeira;

9.18. Informações pertinentes acerca de licitações e contratos não extintos;

9.19. Informações históricas acerca da área de recursos humanos;

9.20. As atividades de saneamento/correção/conferência dos dados serão de responsabilidade da CONTRATANTE com a orientação da equipe de migração de dados das CONTRATADA. Inconsistências e erros na migração são situações previstas em qualquer migração/conversão de dados e que serão resolvidas de comum acordo entre as partes, mediante termos e cronogramas de trabalho em conjunto.

9.21. Os softwares que apresentarem impossibilidade técnica comprovada para migração não terão seus dados migrados para o novo sistema.

9.21.1. Integrações essenciais: compreende as atividades de integrações com sistemas externos,



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

governamentais ou não, que sejam essenciais para o pleno funcionamento dos módulos a serem implantados.

9.21.1.1. . A identificação, análise e definição dos sistemas que deverão ser integrados serão realizadas pelos responsáveis de cada área técnica da CONTRATADA em conjunto com os técnicos responsáveis da CONTRATANTE durante a fase de diagnóstico.

9.21.1.2. Os responsáveis pelas áreas técnicas da CONTRATANTE deverão, no momento do diagnóstico, comunicar aos técnicos da CONTRATADA acerca de quais sistemas ou bancos de dados a integração serão imprescindíveis para o funcionamento do módulo.

9.21.1.3. Os técnicos da CONTRATADA deverão analisar em conjunto com os responsáveis da área técnica da CONTRATANTE, quais os requisitos mínimos, tipos de dados, interfaces e rotinas que deverão ser integradas.

9.21.1.4. As integrações serão planejadas de acordo com a prioridade e necessidade de cada módulo, considerando eventuais dependências técnicas e operacionais.

9.21.1.5. As atividades de desenvolvimento, testes e validação das integrações serão realizadas em conjunto com as equipes técnicas envolvidas, garantindo a interoperabilidade entre os sistemas.

9.21.1.6. Após a conclusão das integrações, será realizado um processo de validação e homologação pelas áreas técnicas, com registro e documentação das integrações implementadas.

9.21.1.7. Em havendo indisponibilidade técnica, contratual ou documental por parte dos sistemas externos essenciais, fica a CONTRATADA desobrigada a proceder com a integração do respectivo sistema, sendo necessário que a CONTRATADA formalize o comunicado ao gestor do contrato.

9.21.1.8. Em havendo impasse entre as equipes técnicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE acerca da essencialidade da integração durante o processo de implantação, caberá ao gestor do contrato a decisão pela execução ou não do serviço, devendo ser acatada integralmente por ambas as partes.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

9.21.2. Configurações Iniciais: configuração do sistema visando a adequação de relatórios, telas, layouts com os logotipos padrões do CONTRATANTE, além de atividades como a configuração inicial de tabelas e cadastros, adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela CONTRATANTE, ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente, carga de demais parâmetros inerentes aos processos, de acordo com a as exigências da legislação Estadual, Federal e Municipal vigentes.

9.21.2.1. A CONTRATANTE documentará todos os pedidos de intervenção no sistema e parâmetros de configuração, bem como conferirá todas as intervenções feitas pela CONTRATADA antes de liberação para o uso.

9.22. Homologação do módulo implantado: durante o processo de implantação, cada módulo implantado deverá passar obrigatoriamente por um processo de homologação conduzido pela equipe técnica responsável, devidamente nomeada por portaria pela CONTRATANTE nos termos do item 9.32.

9.22.1. A liberação para uso definitivo de qualquer módulo somente ocorrerá após a manifestação formal desta equipe, atestando que o módulo atende integralmente aos requisitos estabelecidos e está em conformidade com as necessidades operacionais da CONTRATANTE.

9.22.2. Para fins de aceite da implantação, considerar-se-á atendido o conjunto de módulos quando houver comprovação formal de que:

- a) os dados essenciais previstos para migração foram corretamente convertidos ou integrados, ressalvadas as impossibilidades técnicas devidamente justificadas;
- b) as configurações iniciais e parâmetros indispensáveis ao funcionamento do módulo foram concluídos;
- c) os usuários indicados pela CONTRATANTE foram habilitados e treinados nos termos deste Termo de Referência;
- d) do módulo se encontre em ambiente de produção, apto ao uso regular; e
- e) a equipe técnica designada pela CONTRATANTE tenha homologado o conjunto implantado, sem pendências impeditivas ao início da operação.

9.22.3. Eventuais ajustes residuais que não impeçam o uso regular do módulo poderão ser



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

registrados em termo próprio de acompanhamento, sem prejuízo do recebimento, desde que não comprometam a integridade dos dados, a continuidade do serviço ou a funcionalidade essencial da solução.

9.23. Treinamento dos usuários e equipe técnica: compreende a fase de treinamento de usuários e capacitação da equipe técnica da CONTRATANTE para o uso pleno do módulo implantado e deverá ocorrer nos termos do item 10 deste termo de referência.

9.24. Habilitação do sistema para uso e habilitação dos usuários: compreende atividades relacionadas a estruturação de acesso e habilitações dos usuários, de acordo com as políticas de acesso da CONTRATANTE, levantadas durante o diagnóstico e demais habilitações do sistema visando a sua disponibilização para uso.

9.24.1. A CONTRATANTE deverá informar a sua política de segurança e restrições de acesso à CONTRATADA.

9.25. Início do módulo em produção e acompanhamento da operação: consiste na disponibilização efetiva do módulo implantado para uso operacional pelos usuários finais, após a conclusão de todas as etapas de implantação especificadas anteriormente.

9.25.1. Essa fase representa o início da utilização oficial do módulo no ambiente produtivo da CONTRATANTE, estando o sistema apto a suportar as demandas do processo de trabalho conforme os requisitos previamente estabelecidos.

9.25.2. Não será admitido o avanço para a etapa de colocação do módulo em produção sem que todas as etapas anteriores tenham sido integralmente cumpridas.

9.25.3. O não atendimento dessas condições implica na vedação de uso do módulo no ambiente produtivo, garantindo assim a segurança, integridade e conformidade dos processos da CONTRATANTE.

9.26. O acompanhamento da operação deverá ser realizado por meio físico, com a presença dos técnicos da CONTRATADA alocados temporariamente nas unidades da CONTRATANTE; ou por meio da internet, adotando-se as técnicas e ferramentas disponíveis desde que não afete a qualidade do serviço prestado.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

9.27. O acompanhamento da operação, após o início dos módulos em produção, deverá ser de no mínimo 15 (quinze) dias para módulos de menor complexidade e impacto e 60 (sessenta) dias para módulos de maior complexidade e alto impacto.

9.28. A forma da prestação do serviço de implantação deverá ser acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no momento da fase de diagnóstico.

9.29. A CONTRATANTE disponibilizará técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e de áreas afins para dirimir dúvidas, tanto de licitantes, quanto durante a execução do contrato.

9.30. Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a empresa CONTRATADA e os membros da sua equipe guardarão sigilo sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços, bem como a CONTRATANTE e seus prepostos com relação a qualquer conhecimento sobre a propriedade intelectual a CONTRATADA.

9.31. A execução da etapa mencionada na alínea f do item 9.11 poderá ocorrer em ordem diversa da estabelecida neste Termo de Referência, desde que tal alteração seja considerada conveniente e haja mútuo acordo entre as partes envolvidas.

9.31.1. O prazo para implantação total do sistema é de até 180 dias a contar do recebimento da ordem de serviço ou documento equivalente, sempre relativo ao módulo ou conjunto de módulos solicitados pela CONTRATANTE, seguindo o cronograma de vencimento dos contratos vigentes.

9.31.2. Considerando que o objeto contratual compreende, de um lado, serviços de implantação executados em fase inicial e, de outro, o licenciamento mensal dos módulos efetivamente disponibilizados em produção, a contagem dos quantitativos em meses constantes da tabela do item 3 deverá ser compreendida como período de fruição econômica do módulo após a conclusão da respectiva implantação.

9.31.3. Dessa forma, os quantitativos mensais previstos para cada módulo refletem, tecnicamente, o desconto do período estimado de implantação necessário à sua disponibilização em ambiente produtivo, razão pela qual há variação entre módulos de maior e menor complexidade, sem que isso represente inconsistência do objeto ou alteração do prazo global de vigência contratual.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

9.31.4. O início do licenciamento mensal de cada módulo, ou conjunto de módulos, ficará condicionado à conclusão das etapas mínimas de diagnóstico, migração, integrações essenciais, configuração, homologação, treinamento e entrada em produção, com a correspondente emissão do termo de recebimento pela CONTRATANTE.

9.32. A CONTRATANTE deverá emitir o termo de recebimento/aceite definitivo da implantação após a homologação de implantação por ela instituída por meio de portaria própria.

9.33. O faturamento do serviço contínuo de licenciamento, dar-se-á progressivamente, por módulo implantando em produção, somente após o recebimento do módulo nos termos do item 9.32.

9.34. Em havendo custos inerentes à implantação do módulo licenciado sob demanda, estes deverão ser somente após a emissão do termo de recebimento pela CONTRATANTE.

9.35. Conjuntos de Módulos Interdependentes

9.35.1. Considerando as interdependências técnicas, operacionais e de fluxo de informações entre determinados módulos do Sistema de Gestão Integrada, a implantação deverá ocorrer, preferencialmente, por conjuntos de módulos interdependentes, a fim de assegurar a consistência dos dados, a continuidade dos processos administrativos e a plena integração entre as áreas da CONTRATANTE.

9.35.1.1. Os conjuntos de módulos interdependentes correspondem a agrupamentos funcionais que compartilham bases de dados, rotinas ou processos correlatos, sendo tecnicamente inviável ou operacionalmente prejudicial sua implantação de forma isolada.

9.35.1.2. A definição desses conjuntos deverá ser validada pela CONTRATANTE durante a fase de diagnóstico, podendo ser ajustada conforme necessidade técnica ou operacional identificada no decorrer da execução contratual.

9.35.1.3. O cronograma de implantação deverá observar a simultaneidade de implantação dos módulos pertencentes a um mesmo conjunto, incluindo todas as etapas previstas neste Termo de Referência (diagnóstico, migração, integração, configuração, homologação, treinamento e início de operação).

9.35.1.4. O faturamento e o aceite da implantação dos módulos interdependentes



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

ocorrerão de forma conjunta, conforme disposto nos itens 9.2 e 9.3, sendo emitido um único termo de entrega e recebimento para o respectivo conjunto.

9.35.1.5. É vedada a implantação isolada de módulo integrante de conjunto interdependente sem justificativa técnica formal e autorização expressa da CONTRATANTE.

9.35.1.6. A CONTRATANTE poderá redefinir, incluir ou excluir módulos dos agrupamentos durante a execução contratual, mediante justificativa técnica e anuência do gestor do contrato.

9.35.1.7. A relação inicial de conjuntos de módulos interdependentes sugerida para fins de planejamento consta na tabela de conjuntos de módulos para implantação do item 3 deste termo de referência.

9.35.1.8. O Cronograma Físico-Financeiro deverá refletir a distinção entre a fase de implantação e a fase de licenciamento mensal, de modo que o prazo global contratual permaneça em 60 (sessenta) meses, sendo os quantitativos mensais de cada módulo calculados a partir do período estimado de entrada em produção, após abatido o respectivo prazo de implantação.

9.35.1.9. Em razão das diferentes complexidades funcionais, integrações e volumes de dados envolvidos, os módulos poderão apresentar prazos distintos de implantação, o que justifica a variação dos quantitativos mensais de licenciamento previstos na tabela do item 3, sem prejuízo da unidade da solução contratada e do prazo global de vigência.

10 CAPACITAÇÃO INICIAL DOS USUÁRIOS

10.1. Durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá promover a capacitação de servidores públicos para que tenham condições e conhecimentos mínimos para operar novos programas/módulos a serem implantados.

10.2. Os treinamentos de usuários deverão ser realizados prioritariamente na modalidade à distância, por meio da web, porém com possibilidade de aplicá-lo de forma presencial conforme avaliação da necessidade e determinação da CONTRATANTE; utilizando-se de plataforma tecnológica para transmissões ao vivo de áudio e vídeo para a modalidade à distância e observando o perfeito entendimento e utilização de todos os produtos que compõem a solução, objeto deste Edital.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

10.2.1. Esta plataforma não poderá trazer nenhum custo a CONTRATANTE e aos usuários, devendo ainda ser de fácil acesso, devendo possuir ainda um chat em tempo real para envio dúvidas durante as sessões de treinamento.

10.2.2. Em eventual necessidade de treinamento presencial, a CONTRATADA deverá observar o disposto nos itens 10.4.6, 10.5, 10.6, 10.7 e 10.8, bem como deverá se responsabilizar por todos os custos inerentes à disponibilidade dos instrutores para o treinamento in loco.

10.3. A capacitação que trata o item 10.1 deverá ser organizada e coordenada pela Escola Municipal de Governo da CONTRATANTE em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA.

10.4. A CONTRATADA deverá oferecer carga horária mínima de treinamento de acordo com a complexidade dos módulos:

10.4.1. Para sistemas de maior complexidade, será exigido o mínimo de 40 (quarenta) horas de capacitação;

10.4.2. Para sistemas de menor complexidade, será exigido o mínimo de 8 (oito) horas de capacitação.

10.4.3. A classificação da complexidade dos módulos será definida previamente entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA, com o aconselhamento da Escola Municipal de Governo.

10.4.4. A definição acerca da modalidade a ser adotada será realizada entre as equipes técnicas de ambas as partes com o aconselhamento da Escola Municipal de Governo, devendo considerar, entre outros fatores:

- a) o público alvo;
- b) a complexidade do sistema;
- c) aspectos técnico-pedagógicos.

10.4.5. Os recursos locais (equipamentos, acesso à internet de boa qualidade, dependências, sala de treinamento, impressora para testes, etc.) necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação e definidos pela CONTRATADA, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

10.4.6. A CONTRATADA deverá informar à equipe técnica da CONTRATANTE, todos os requisitos



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

necessários para que o treinamento possa ocorrer, incluindo:

- a) Requisitos mínimos de hardware das estações para acesso ao ambiente de treinamento;
- b) Softwares e aplicativos que serão necessários para o treinamento pelos usuários da CONTRATANTE;
- c) Domínios, subdomínios, portas lógicas entre outros requisitos de segurança necessários para que a equipe técnica possa providenciar as configurações de acesso dos usuários que serão treinados.

10.5. Os treinamentos presenciais deverão ser ministrados na cidade de Araraquara em local indicado pela CONTRATANTE.

10.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático a ser distribuído (apostilas, manuais, cópias de apresentação, vídeo aulas e outros similares).

10.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente de testes do sistema em que seja possível simulação da visualização e operacionalização de todas as funcionalidades aos treinandos, disponibilizando os perfis e senhas específicas de acesso para este fim de modo a permitir que os fluxos de trabalho sejam praticados.

10.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutores em número, competência e experiência profissional adequada ao treinamento a ser realizado, primando também pela padronização metodológica, didática e de conteúdo programático.

10.9. Deve ser considerado para fins de orçamento e proposta, um quantitativo mínimo de 60% dos servidores das áreas administrativas a serem capacitados, de acordo com o módulo/setor de lotação, sendo que a CONTRATANTE fornecerá após a contratação a lista de servidores a serem capacitados em cada área/módulo de programas.

10.10. O treinamento de cada módulo deverá ser dividido por turmas e ministrado de acordo com os aspectos técnicos das áreas em que trabalham, com enfoque além das funcionalidades básicas, em módulos que sejam de uso específicos do setor, garantindo que todos os usuários possam participar sendo a divisão da seguinte forma:

- a) Treinamento de usuários comuns – Todas as funcionalidades dos módulos aplicadas na rotina diária, sendo que o treinamento e deverá ser ministrado durante o horário comercial da CONTRATANTE.

- b) ~~Treinamento do corpo técnico de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE (servidores das~~



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

áreas de tecnologia da informação).

10.11. A carga horária dos treinamentos elencados no item 10.10 deverá seguir o disposto no item 10.4.

10.12. O treinamento destinado ao corpo técnico indicado pela CONTRATANTE tem como finalidade prepará-los para atuar no suporte inicial aos usuários do sistema, bem como realizar procedimentos essenciais para garantir a funcionalidade e segurança do ambiente.

10.12.1. Conteúdo Programático Mínimo:

- c) Suporte básico aos usuários:
- d) Capacitação para prestar atendimento inicial, orientando os usuários em relação ao uso do sistema e solucionando dúvidas frequentes.
- e) Configurações:
- f) Treinamento sobre os principais aspectos de configuração do sistema, permitindo ajustes básicos de acordo com as necessidades dos usuários e setores.
- g) Atribuição de perfis e privilégios de acesso.
- h) Monitoração de uso e permissões de acesso.
- i) Orientações para monitorar o uso do sistema e gerenciar as permissões de acesso, garantindo que os perfis estejam adequadamente configurados conforme as funções dos usuários.

10.12.2. Os profissionais capacitados deverão estar aptos a realizar o primeiro atendimento aos usuários. Quando necessário, também deverão saber como proceder para a abertura de chamados de suporte junto à empresa proponente, assegurando que todas as solicitações sejam devidamente registradas e encaminhadas.

10.13. A capacitação que trata o item 10.12, não caracterizará transferência de responsabilidade pela prestação do serviço de suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva pela CONTRATADA ao corpo técnico da CONTRATANTE.

10.14. A CONTRATANTE deverá disponibilizar, sem custo adicional para a equipe técnica designada, uma capacitação avançada voltada ao desenvolvimento de fluxos de trabalho (workflow), conforme especificado no item 2.1.49 do anexo II deste termo de referência, de modo que seja possível a criação,



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

manutenção e atualização dos fluxos de forma autônoma.

10.14.1. A capacitação poderá ser realizada em formato online (web) ou presencial. No caso de treinamentos presenciais, estes poderão ocorrer tanto nas instalações da CONTRATANTE quanto nas dependências da CONTRATADA, conforme conveniência e necessidade.

10.14.2. Os custos relacionados a deslocamentos, alimentação e hospedagem da equipe técnica da CONTRATANTE serão de responsabilidade exclusiva da própria CONTRATANTE.

10.14.3. Da mesma forma, os custos referentes a deslocamentos, alimentação e hospedagem da equipe técnica da CONTRATADA ficarão sob responsabilidade da CONTRATADA.

10.14.4. A capacitação que trata o item 10.14 não está vinculada às entregas da fase de implantação, podendo ser executada em momento mais conveniente para ambas as partes.

10.15. A CONTRATANTE deverá ser fornecer Certificado de Participação aos servidores que tiverem concluído mais de 75% (setenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

10.16. O treinamento realizado por meio da web ou presencial será considerado devidamente prestado, mesmo que ocorram problemas relacionados ao provedor de internet ou à rede local, interrupção no fornecimento de energia elétrica, falta de comprometimento dos servidores públicos ou qualquer outro fator similar que seja de responsabilidade da CONTRATANTE. Nessas situações, caso seja necessário refazer o treinamento, o serviço poderá ser novamente faturado, desde que não haja culpa da CONTRATADA no ocorrido. Entretanto, caso a impossibilidade de realização do treinamento seja causada por motivo fortuito ou força maior, não será considerado para fins de cobrança adicional.

10.17. Conforme levantamento realizado, para fins de informação e subsídio, segue quadro de estimativa de usuários de cada módulo e de treinandos respectivamente:

Item	Descrição / Especificações mínimas	Qtde
1.1	MÓDULOS PARA USO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.1.1	Planejamento e Orçamento	25



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.2	Gestão Contábil e Financeira	25
1.1.3	Gestão de Controle interno	10
1.1.4	Gestão de Compras e Licitações	280
1.1.5	Gestão de Almoxarifado	700
1.1.6	Gestão de Patrimônio	15
1.1.7	Gestão de Frota	10
1.1.8	Gestão de Folha de Pagamento	70
1.1.9	Gestão de Recrutamento e Seleção	70
1.1.10	Gestão de Estágio Probatório	70
1.1.11	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	70
1.1.12	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	70
1.1.13	Segurança e Medicina do Trabalho	20
1.1.14	Gestão de Ponto Eletrônico	70
1.1.15	Gestão de IPTU	11
1.1.16	Gestão de ISS	25
1.1.17	Gestão de ITBI	25
1.1.18	Gestão de Receitas Diversas	25
1.1.19	Gestão de Arrecadação	100
1.1.20	Gestão de Dívida Ativa	50
1.1.21	Gestão e Controle de Abertura de Empresas	20



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.22	Gestão de Procuradoria	45
1.1.23	Diário Oficial Municipal	120
1.1.24	Gestão de Legislação	5
1.1.25	Gestão e Controle de Obras e Posturas	20
1.1.26	Protocolo e Processo Digital	1500
1.1.27	Gestão de Serviços Públicos	30
1.1.28	Aplicativo (APP) Mobile	10
1.1.29	Gestão de Comunicação Interna	1500
1.1.30	Portal de Autoatendimento	10
1.1.31	Portal da Transparência	10
1.1.32	Portal Institucional (Website)	10
1.1.33	Gestão da Ouvidoria	100
1.1.34	Nota Fiscal Eletrônica	25
1.1.35	Gestão e Escrita Fiscal	25
1.1.36	Gestão e Controle do Simples Nacional	25
1.1.37	Gestão e Fiscalização Fazendária	25
1.1.38	Automação de Fiscalização	25
1.1.39	Gestão de Domicílio Eletrônico do Contribuinte	25
1.1.40	Gestão de Cemitérios	20
1.1.41	Assistente Virtual com Inteligência Artificial	15



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.42	Gestão da Saúde	40
1.1.43	Controle de Faturamento com Serviços de Saúde	10
1.1.44	Gestão da Atenção Primária	905
1.1.45	Assistência à Saúde	905
1.1.46	Assistência Farmacêutica	60
1.1.47	Atenção Psicossocial	325
1.1.48	Gestão de Urgência e Emergência	400
1.1.49	Assistência ao Diagnóstico	800
1.1.50	Central de Regulação	20
1.1.51	Gestão da Assistência Social	300
1.1.52	Vigilância em Saúde do Trabalhador	10
1.1.53	Vigilância Sanitária	35
1.1.54	Vigilância Epidemiológica	30
1.1.55	Vigilância Ambiental	130
1.1.56	Gestão da Educação	600
1.1.57	Gestão da Central de Vagas Escolares	200
1.1.58	Gestão de Bibliotecas	150
1.1.59	Gestão da Alimentação Escolar e Nutrição	200
1.1.60	Gestão do Transporte Escolar	250
1.1.61	Aplicativo Mobile (APP) do Professor	1600



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.1.62	Business Intelligence (BI)	50
1.2	MÓDULOS PARA USO DA CÂMARA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.2.1	Planejamento e Orçamento	4
1.2.2	Gestão Contábil e Financeira	4
1.2.3	Gestão de Controle interno	7
1.2.4	Gestão de Compras e Licitações	3
1.2.5	Gestão de Almoхарifado	3
1.2.6	Gestão de Patrimônio	5
1.2.7	Gestão de Frota	2
1.2.8	Fiscalização de Contratos	30
1.2.9	Gestão de Folha de Pagamento	7
1.2.10	Gestão de Estágio Probatório	7
1.2.11	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	7
1.2.12	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	7
1.2.13	Segurança e Medicina do Trabalho	7
1.2.14	Gestão de Ponto Eletrônico	7
1.2.15	Gestão de Procuradoria	2
1.2.16	Protocolo e Processo Digital	25
1.2.17	Portal de Autoatendimento	5
1.2.18	Portal da Transparência	3



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.2.19	Portal Institucional (Website)	4
1.2.20	Business Intelligence (BI)	6
1.2.21	Diário Oficial Municipal	4
1.2.22	Gestão da Ouvidoria	3
1.2.23	Gestão de Recrutamento e Seleção	7
1.3	MÓDULOS PARA USO DO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.3.1	Planejamento e Orçamento	8
1.3.2	Gestão Contábil e Financeira	8
1.3.3	Gestão de Controle interno	4
1.3.4	Gestão de Compras e Licitações	30
1.3.5	Gestão de Almoxarifado	8
1.3.6	Gestão de Patrimônio	6
1.3.7	Gestão de Frota	4
1.3.8	Gestão de Folha de Pagamento	4
1.3.9	Segurança e Medicina do Trabalho	4
1.3.10	Gestão de Ponto Eletrônico	4
1.3.11	Protocolo e Processo Digital	140
1.3.12	Portal de Autoatendimento	4
1.3.13	Portal da Transparência	4



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.3.14	Portal Institucional (Website)	4
1.3.15	Gestão de Procuradoria	10
1.3.16	Business Intelligence (BI)	10
1.3.17	Fiscalização de Contratos	10
1.3.18	Gestão de Recrutamento e Seleção	4
1.3.19	Gestão de Estágio Probatório	4
1.3.20	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	4
1.3.21	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	4
1.4	MÓDULOS PARA USO DA FUNDAÇÃO DE AMPARO AO ESPORTE DO MUNICÍPIO DE MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.6.1	Planejamento e Orçamento	10
1.6.2	Gestão Contábil e Financeira	10
1.6.3	Gestão de Compras e Licitações	10
1.6.4	Gestão de Patrimônio	10
1.6.5	Gestão de Folha de Pagamento	10
1.6.6	Gestão de Ponto Eletrônico	10
1.6.7	Protocolo e Processo Digital	10
1.6.8	Portal da Transparência	10
1.6.9	Gestão de Controle interno	10
1.6.10	Gestão de Procuradoria	10



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.6.11	Gestão de Almoxarifado	10
1.6.12	Gestão de Estágio Probatório	10
1.6.13	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	10
1.6.14	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	10
1.6.15	Segurança e Medicina do Trabalho	10
1.6.16	Fiscalização de Contratos	10
1.6.17	Portal Institucional (Website)	10
1.6.18	Business Intelligence (BI)	10
1.6.19	Gestão de Recrutamento e Seleção	10
1.5	MÓDULOS PARA USO DA FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA DO MUNICÍPIO DE MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.5.1	Planejamento e Orçamento	10
1.5.2	Gestão Contábil e Financeira	10
1.5.3	Gestão de Patrimônio	10
1.5.4	Protocolo e Processo Digital	10
1.5.5	Portal da Transparência	10
1.5.6	Gestão de Compras e Licitações	10
1.5.7	Gestão de Almoxarifado	10
1.6	MÓDULOS PARA USO DA MATERNIDADE DO MUNICÍPIO DE MUNICÍPIO DE ARARAQUARA	
1.6.1	Planejamento e Orçamento	4



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

1.6.2	Gestão Contábil e Financeira	4
1.6.3	Gestão de Compras e Licitações	5
1.6.4	Gestão de Patrimônio	2
1.6.5	Gestão de Folha de Pagamento	4
1.6.6	Gestão de Ponto Eletrônico	4
1.6.7	Protocolo e Processo Digital	6
1.6.8	Portal da Transparência	5
1.6.9	Gestão de Controle interno	5
1.6.10	Gestão de Procuradoria	5
1.6.11	Gestão de Almoxarifado	6
1.6.12	Gestão de Estágio Probatório	2
1.6.13	Gestão da Avaliação de Desempenho de Servidores	2
1.6.14	Gestão de Treinamento e Desenvolvimento Profissional	3
1.6.15	Segurança e Medicina do Trabalho	3
1.6.16	Fiscalização de Contratos	3
1.6.17	Portal Institucional (Website)	4
1.6.18	Business Intelligence (BI)	4
1.6.19	Gestão de Recrutamento e Seleção	4

10.18. A quantidade exata e a identificação dos usuários que participarão do treinamento deverão ser informados pela CONTRATANTE dentro do prazo estabelecido para entrega do cronograma detalhado.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

10.19. Capacitação Pós-implantação:

10.20. Após o período de implantação, a CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a realização de novos treinamentos online, provenientes da substituição de pessoal, demissões, mudanças de cargos, ou outras situações que porventura sejam necessárias, sem custos adicionais até o 24º (vigésimo quarto) mês de contrato, considerando o período de ambientação e maturidade dos usuários em relação ao sistema.

10.21. A capacitação pós implantação está prevista no Acordo de Nível de Serviços (ANS) do item 12.2 como fora de garantia, portanto os treinamentos eventualmente realizados deverão ser faturados à parte e pagos conforme as horas prestadas e orçamento previamente aprovado pela CONTRATANTE.

10.22. Quando solicitado o treinamento, acompanhado das especificações necessárias, como número de educandos e módulos a serem abordados, a CONTRATADA formalizará orçamento para prévia aprovação por parte da CONTRATANTE.

10.23. O treinamento na operacionalização dos sistemas, quando contratado, será realizado via internet, com recursos tecnológicos de acesso à rede mundial de computadores, impressora, periféricos, espaço físico aos treinandos e demais recursos locais à cargo da CONTRATANTE.

10.24. A CONTRATADA deverá informar à equipe técnica da CONTRATANTE, todos os requisitos necessários para que o treinamento possa ocorrer, incluindo:

- a) Requisitos mínimos de hardware das estações para acesso ao ambiente de treinamento;
- b) Softwares e aplicativos que serão necessários para o treinamento pelos usuários da CONTRATANTE;
- c) Domínios, subdomínios, portas lógicas entre outros requisitos de segurança necessários para que a equipe técnica possa providenciar as configurações de acesso dos usuários que serão treinados.

10.25. O treinamento realizado por meio da web ou presencial será considerado devidamente prestado, mesmo que ocorram problemas relacionados ao provedor de internet ou à rede local, interrupção no fornecimento de energia elétrica, falta de comprometimento dos servidores públicos ou qualquer outro fator similar que seja de responsabilidade da CONTRATANTE. Nessas situações, caso seja necessário refazer o treinamento, o serviço poderá ser novamente faturado, desde que não haja culpa da CONTRATADA no ocorrido. Entretanto, caso a impossibilidade de realização do treinamento



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

seja causada por motivo fortuito ou força maior, não será considerado para fins de cobrança adicional.

11 SUPORTE TÉCNICO

11.1. Para garantir a usabilidade do sistema durante toda a vigência contratual, a empresa CONTRATADA deverá fornecer de forma contínua, o serviço de suporte especializado destinado aos usuários do sistema.

11.2. A CONTRATADA deverá contar com pessoal especializado para prestar o serviço de suporte, sendo profissionais com grande conhecimento técnico sobre o sistema, garantindo que os usuários serão devidamente atendidos e terão seus problemas solucionados.

11.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma de suporte técnico (helpdesk) para abertura e acompanhamento de chamados técnicos para os usuários da CONTRATANTE.

11.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua ferramenta de helpdesk a emissão de relatórios que permitam à CONTRATANTE monitorar e controlar a conformidade com o ANS nos termos do item 9 deste termo de referência.

11.5. Dentre as funcionalidades esperadas do sistema de suporte, a CONTRATADA deverá possuir um sistema de suporte online, devendo este possuir algumas características mínimas:

11.6. Possibilitar que o usuário realize o envio de imagens (print screens), evidências em vídeo e demais documentos gerados através do pacote Microsoft Office e semelhantes para auxiliar na resolução de problemas.

11.7. O número de chamados para suporte deverá ser ilimitado, sem restrições quanto às horas trabalhadas;

11.8. O tempo de resposta deverá seguir o disposto na tabela do item 12.2 deste documento;

11.9. Deverá fornecer mensalmente relatórios relativos ao cumprimento do SLA conforme disposto no item 12.2.

11.10. O suporte especializado deverá estar disponível para os usuários internos.

11.11. Durante todo o período contratual deverá ser garantido pela CONTRATADA atendimento para



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

suporte técnico, no horário das 08:00 às 18:00 horas, de segundas às sextas feiras, através de técnicos habilitados com o objetivo de:

- a) esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- b) auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
- c) orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, etc.
- d) auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas

11.12. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, ou Microsoft Teams, ou CHAT, ou VOIP, ou e-mail, ou internet, ou ferramenta de vídeo conferência, ou pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto.

11.13. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a pessoa qualificada.

11.14. Poderá a CONTRATANTE chamar a central de atendimento da provedora via linha telefônica, hipótese em que os custos com as ligações serão suportados pelo CONTRATANTE.

11.15. Os prazos e condições para o atendimento das demandas de suporte técnico e manutenções deverão estar em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço (ANS), descrito no item 12.2.

12 DOS NÍVEIS DE SUPORTE

12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar 3 (três) níveis de suporte técnico, cada qual com as suas atribuições conforme descrito abaixo:

12.1.1. Escopo do Suporte Nível I

12.1.1.1. Suporte de Nível I corresponde ao atendimento inicial dos usuários da CONTRATANTE, fornecendo ajuda na operacionalização básica dos sistemas, retirada de dúvidas, além da assessoria para elaboração e testes de projetos de melhoria junto à CONTRATANTE, criação e parametrização de usuários, além de identificação de falhas e



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

orientação dos usuários da CONTRATANTE quanto à necessidade de abertura de chamado técnico para suporte. O suporte de Nível I será executado preferencialmente pelos técnicos da CONTRATADA alocados na Prefeitura de Araraquara conforme trata o item 12.1.1.3 deste termo de referência.

12.1.1.2. O suporte Nível I deverá ser executado nos sistemas de Help Desk da CONTRATANTE e da CONTRATADA considerando a característica das demandas conforme descrito abaixo:

- a) Helpdesk da CONTRATANTE: deverá ser utilizado somente para o atendimento das demandas relativas à criação e/ou parametrização de usuários dos sistemas integrados de administração, bem como para sanar as dúvidas dos usuários da CONTRATANTE.
- b) Helpdesk da CONTRATADA: Deverá ser utilizado para as demais demandas envolvendo os sistemas integrados de administração.

12.1.1.3. Durante toda execução do contrato, a CONTRATADA deverá manter no mínimo 7 (sete) técnicos residentes de nível I alocados em tempo integral na Prefeitura de Araraquara sendo:

- a) 02 (dois) técnicos residentes para o conjunto de módulos: Gestão da Saúde
- b) 01 (um) técnico residente para o conjunto de módulos: Gestão da Educação
- c) 01 (um) técnico residente para o conjunto de módulos de Recursos Humanos
- d) 01 (um) técnico residente para o conjunto de módulos de Planejamento, Contabilidade e Financeiro.
- e) 01 (um) técnico residente para o conjunto de módulos de Compras e Almoxarifado.
- f) 01 (um) técnico residente para o conjunto de módulos Tributário e Dívida Ativa e Procuradorias.

12.1.1.4. Caberá exclusivamente à CONTRATADA a contratação, administração, pagamento de salários, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e demais obrigações decorrentes da relação de trabalho dos técnicos residentes alocados nas dependências da CONTRATANTE.

12.1.1.5. Em nenhuma hipótese se estabelecerá vínculo trabalhista ou empregatício entre



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

os técnicos residentes e a CONTRATANTE, sendo toda e qualquer responsabilidade integralmente da CONTRATADA.

12.1.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer aos técnicos residentes todos os equipamentos necessários para a execução dos serviços, incluindo:

- Computadores/notebooks com:
- Sistema operacional Windows 11 Pro ou equivalente que permita a ingresso no domínio da CONTRATANTE.
- Pacote Microsoft Office ou softwares similares (se o caso);
- Monitores, somente nos casos em que houver fornecimento de equipamento do tipo desktop;
- Teclados, mouses e demais periféricos necessários para a execução do serviço.

12.1.1.7. Os softwares e sistema operacional que trata o item 12.1.1.6 deverão ser em sua versão original.

12.1.1.8. A substituição, atualização e manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos fornecidos será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

12.1.1.9. Os técnicos residentes que trata o item 12.1.1.3, deverão estar disponíveis durante o horário de trabalho da CONTRATANTE, podendo haver remanejamento dos horários de acordo com a necessidade do(s) setor(es) envolvidos e em comum acordo com o departamento de recursos humanos da CONTRATADA.

12.1.1.10. A CONTRATADA deverá manter regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, apresentando periodicamente as certidões comprobatórias, sob pena de rescisão contratual.

12.1.1.11. A CONTRATADA será integralmente responsável por quaisquer danos causados por seus empregados, prepostos ou terceirizados às instalações, sistemas, equipamentos e dados da CONTRATANTE, bem como a terceiros, durante a execução do contrato.

12.1.1.12. É obrigatória a confidencialidade das informações e dados acessados no



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

ambiente da CONTRATANTE, sendo vedada sua reprodução, cópia ou divulgação sem autorização expressa.

12.1.1.13. Os técnicos residentes deverão portar credenciais de identificação fornecidas pela CONTRATANTE, sendo vedado o acesso de pessoas não autorizadas.

12.1.1.14. Em caso de substituição de profissionais, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, garantindo a substituição imediata por profissional com qualificação equivalente ou superior.

12.1.1.15. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e tecnicamente capacitada, de modo a não haver prejuízo na execução dos serviços por afastamento, férias ou desligamento de técnicos residentes.

12.1.1.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional tecnicamente capacitado, ainda que remotamente para substituir os técnicos residentes que estiverem gozando de férias.

12.1.1.17. A CONTRATANTE deverá disponibilizar as condições físicas e ambientais necessárias para a execução dos serviços, tais como:

- a) Espaço físico adequado;
- b) Energia elétrica;
- c) Conexão à internet;
- d) Mobiliário apropriado (mesas e cadeiras).

12.1.2. Escopo - Suporte Nível II

12.1.2.1. Suporte Nível II tem por objetivo o pronto restabelecimento da operação, quer seja pela aplicação de soluções de contorno – workaround – ou definitivas. Também inclui o esclarecimento de dúvidas dos usuários.

12.1.2.2. Principais Atribuições:

- a) Esclarecimento de dúvidas: entendidas como solicitações de auxílio ou informações sobre uma funcionalidade ou funcionamento de algum componente de uma aplicação;



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- b) Resolução de incidentes: entendidos como as atuações sobre os sistemas que têm como objetivo restabelecer o funcionamento normal do ambiente, podendo se dar através da implementação de uma solução definitiva ou de contorno (“workaround”);
- c) Solicitações eventuais: geração de relatórios, extração de dados para atendimento de auditorias internas e externas, suporte específico a uma determinada operação, etc.

12.1.2.3. O suporte de nível II deverá ser prestado exclusivamente por meio de abertura de chamado técnico no sistema de Help Desk da CONTRATADA.

12.1.3. Escopo - Suporte Nível III

12.1.3.1. O Suporte de Nível III tem por objetivo promover a estabilização dos sistemas em ambiente produtivo. Por meio de uma efetiva Gestão de Problemas, atua no Diagnóstico das Causas-Raiz e correção dos problemas (bug fixing). Atuará também no desenvolvimento de pequenas manutenções evolutivas e suporte à PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA em questões Técnicas e Funcionais mediante a disponibilidade da equipe.

12.1.3.2. Principais Atribuições:

- a) Análise de Causa-Raiz: entendidas como o diagnóstico de problemas críticos e/ou recorrentes, para que ações corretivas definitivas possam ser planejadas e implementadas, eliminando com isso problemas futuros com mesma característica;
- b) Manutenção Corretiva após resolução do incidente: entendidas como modificações de sistemas para correção de um ou mais erros (problemas) detectados na solução, incluindo manutenções que afetem a disponibilidade dos sistemas para a CONTRATANTE.
- c) Manutenções Evolutivas: entendidas como pequenas modificações em sistemas que tem por objetivo implementar novas funcionalidades, adequar e melhorar funcionalidades e desempenho dos sistemas e ambientes, por iniciativa da CONTRATADA.

12.1.3.3. O suporte de nível III deverá ser prestado exclusivamente por meio de abertura de chamado técnico no sistema de Helpdesk da CONTRATADA.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

12.1.3.4. Consultorias Técnicas: entendidas como solicitações eventuais de suporte à PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA de demais órgãos da administração direta e indireta, tais como: análises de impacto em sistemas, elaboração de estimativas, participações em reuniões como apoio Técnico e Funcional, além de outras.

12.1.3.5. Atendimento: A CONTRATADA deverá disponibilizar o atendimento via telefone e sistema online de suporte de chamados das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

12.1.4. Todos os serviços de suporte técnico, manutenção e consultoria descritos neste termo de referência se darão, única e exclusivamente, em relação ao software contratado, não sendo admitido qualquer desvio de finalidade na execução do contrato.

12.2. Do Acordo de Nível De Serviços (ANS)

12.2.1. Acordo de Nível de Serviço (ANS) é entendido como um acordo formal entre a CONTRATADA e a PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA para cada serviço em escopo, os ANS definem o nível de comprometimento acordado para o desempenho dos serviços prestados.

12.2.2. Os serviços de manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva) e suporte técnico serão prestados de forma contínua após a implantação em conformidade com pelo acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANS), em consonância a forma de classificação da urgência no atendimento das solicitações, conforme segue:

12.2.3. A prestação dos serviços divide-se em serviços em garantia, que são aqueles oriundos ao objeto e contratualmente previstos, os quais serão prestados pela CONTRATADA sem custos adicionais, de acordo com os limites contratuais, sendo que os serviços sem garantia, que compreendem aqueles que, embora ultrapassem os limites do contratualmente previsto para a prestação dos serviços, poderão ser prestados pela CONTRATADA a partir da contratação prévia da CONTRATANTE por hora técnica, observadas as disposições contratuais e sua viabilidade técnica.

12.2.4. São considerados serviços em garantia, devendo ser prestados sem a cobrança de custos adicionais ao Município:

12.2.4.1. Software Inacessível: Que se entende como Software fora do ar, exceto em



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

manutenções programadas, como por exemplo, atualização do software, atualização da versão do SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados), entre outras inerentes a prestação de serviços pela manutenção do sistema, de acordo com as obrigações contratuais e oriundas de contratações adicionais da CONTRATANTE. Para os casos em que as manutenções programadas exijam parada total do Software, a CONTRATADA expedirá comunicação prévia à CONTRATANTE através dos canais de atendimento para contato direto e ciência daquela.

12.2.4.2. Inconformidade em Software: trata da correção de anomalias relacionadas a “erros de software” e não tem correlação com parametrizações, inserções incorretas de dados, inconsistências nos bancos de dados e tabelas ou erros de operação dos usuários. É previsível, pois ocorre porque não é razoável presumir que a atividade de testes descobrirá todos os erros latentes na implantação de um grande sistema de software. Durante o uso de qualquer sistema de grande porte, erros ocorrerão e deverão ser relatados à CONTRATADA visando a sua correção sem qualquer custo adicional.

12.2.4.3. Adequação do Software para atendimento às legislações federais e estaduais: se refere às adequações no software em razão de alterações na legislação federal, estadual ou em normas infra legais dos órgãos de controle externo (por exemplo: Tribunais de Contas, STN), quanto a prestações de contas e contabilidade pública durante a vigência contratual. A CONTRATADA deverá elaborar uma programação para atendimento às mudanças ocorridas na legislação, sem prejuízos à operação do sistema.

12.2.4.4. Intervenções em banco de dados por falhas de configuração da CONTRATADA: visa o reparo de inconsistências ocasionadas por falhas do Software ou eventualmente derivados de operações técnicas da CONTRATADA.

12.2.4.5. Serviço de suporte técnico, pela Central de Atendimento: constitui o serviço de atendimento ao usuário através dos canais de atendimento disponíveis, quais sejam o Chat Online, helpdesk, telefone e e-mail.

12.2.5. São considerados serviços sem garantia, que serão prestados mediante solicitação da CONTRATANTE, e pagamento por hora técnica, conforme preços vigentes no Contrato assinado pelas partes:



PREFEITURA DE ARARAQUARA

Secretaria de Governo

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

12.2.5.1. Customizações do Software: constitui modificação no software a partir das especificidades apresentadas pela CONTRATANTE e não previstas contratualmente, desde que tecnicamente viáveis, preservando-se a integridade da estrutura do Software.

12.2.5.2. Personalização de relatórios diversos: se trata da criação, ajustes ou atualização de relatórios gerados pelo software, específicos e próprios da CONTRATANTE.

12.2.5.3. Configurações complexas: constitui ações de criação ou alterações em configurações do Software, como por exemplo, configuração de convênios bancários, configuração de carnês com carteira registrada, configuração de parcelamentos, fórmulas de cálculos, cálculos de folhas de pagamentos e décimo terceiro, provisões de férias, décimo terceiro e licença prêmio, contabilização da receita, configurações de integração entre os diversos módulos com a Contabilidade, bem como configuração de rotinas para as LOA, LDO e PPA, configurações e a criação de serviços para autoatendimento, criação de consultas específicas via SQL no banco de dados, dentre outros não abrangidos na previsão pela prestação do suporte técnico, observados os limites contratuais, além daqueles que possam estar contratualmente relacionados as demandas para atendimento técnico remoto ou in loco.

12.2.5.4. Serviços de consultorias: constitui serviço de assessoria em Tecnologia da Informação para prestação de contas junto ao Tribunal de Contas do Estado, geração de arquivos, análises de regras e outras demandas que possam vir a ser solicitadas por órgãos fiscalizadores diversos, como por exemplo, análise e elaboração de documentos referente a Termo de Ajuste de Conduta (TAC) do Ministério Público. Também são considerados de consultoria, serviços relacionados ao encerramento e abertura do exercício contábil, geração e conferência da DIRF, RAIS, SIOPE, MSC, SEFIP, SIOPS, eSocial, mapeamento de fluxos de processos e/ou alterações no workflow do sistema, implementação de alterações legislativas provenientes do código tributário municipal, ou de obras e posturas, gerações de cálculos específicos e complexos.

12.2.5.5. Intervenções em banco de dados por erro de usuário da CONTRATANTE: visa o reparo de inconsistências ocasionadas por erros em operacionalização e/ou configuração incorreta do sistema por usuários da CONTRATANTE.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

12.2.5.6. Treinamento pós-implantação: se trata da capacitação remota pós-implantação para qualquer rotina e módulo do Software.

12.2.5.7. Os prazos para atendimento técnico desses serviços deverão seguir o disposto nas tabelas 1 e 2 de acordo com os tipos de módulos e a criticidade dos problemas/eventos.

12.2.5.8. Todos os serviços de suporte técnico, manutenção e consultoria descritos neste termo de referência se darão, única e exclusivamente, em relação ao software contratado, não sendo admitido qualquer desvio de finalidade na execução do contrato.

12.2.6. Nos serviços prestados em caráter sem garantia ou sob demanda, após a formalização do pedido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar orçamento para a apreciação da CONTRATANTE no prazo máximo de até 7 dias úteis após a análise, com uma estimativa de prazo em dias úteis para a conclusão do pedido. Dentro do prazo de análise, caso a CONTRATADA entenda como inviável a realização do serviço solicitado, deverá encaminhar comunicação formal à CONTRATANTE. Na hipótese da viabilidade, a CONTRATADA também fornecerá junto a resposta uma alternativa técnica e de negócio, com base nos recursos da solução de ERP e expertise.

12.2.7. Em casos de serviços de grande complexidade, que demandarão maior tempo o levantamento dos requisitos, a CONTRATADA poderá solicitar, de forma justificada, novos prazos, tanto para apresentação do orçamento, quanto dos prazos de conclusão. Um prazo específico poderá vir a ser definido mediante acordo entre as partes para apresentação do orçamento.

12.2.8. Destaca-se que não sendo possível a conclusão/realização 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.

12.2.9. Para fins de contagem de prazo serão considerados apenas horas/dias úteis, tanto para o início quanto para o término da contagem do prazo, que só vencem e iniciam em dia de expediente do Município, exceto nos casos previstos na tabela do acordo de nível de serviço para unidades de urgência e emergência.

12.2.10. A contagem dos prazos iniciar-se-á somente a partir da comunicação formal através dos



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

meios relacionados nos canais de atendimento, como o registro de protocolo para atendimento por parte da CONTRATANTE.

12.2.11.É facultado as 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.

12.2.12.Nos casos de serviços em garantia, em que não houver aceite da solução apresentada, imediatamente após a manifestação de recusa por parte da CONTRATANTE, se reiniciará a contagem de tempo de atendimento, ressaltando que a cada hora excedida do prazo de entrega poderão ser aplicadas as penalidades previstas neste edital.

12.2.13.A comunicação e solicitações relativas à manutenção, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, deverá ser documentada via próprio sistema de ERP disponibilizado pela CONTRATADA em plataforma WEB, através de cadastro de chamados (helpdesk), a fim de que haja monitoramento do que foi solicitado e comprovação de situação relatada, gerando um número de atendimento para acompanhamento remoto.

12.2.14.As solicitações de suporte técnico e/ou manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva) serão abertas no software de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, e o seu recebimento deverá ser confirmado com a alteração da situação da solicitação no próprio sistema de chamados, a qual poderá ser consultada pelo histórico da mesma. No mínimo deverão ser inseridos no histórico pela CONTRATADA:

- I. o nº da abertura do chamado (nº de controle do software de chamados);
- II. data e hora da abertura do chamado;
- III. nome do usuário responsável pela abertura do chamado;
- IV. prazo previsto para a execução da correção no formato dia/mês/ano (dd/mm/aaaa);
- V. tipo de solicitação, de acordo com as definições, justificando a alteração quando esta for necessária;
- VI. nome do técnico responsável pelo atendimento do chamado.

12.2.15.A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais tais como: custos com



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, bem como qualquer outro valor adicional, para atender aos chamados.

12.2.16. Todas as soluções dadas deverão ser documentadas e registradas no sistema de ERP, independentemente de já terem sido aplicadas ao software ou não.

12.2.17. Após a atualização no ambiente de homologação, caso a CONTRATANTE encontre problemas na solução da CONTRATADA, o prazo para aplicação das penalidades passará a contar após o prazo de análise do recurso administrativo.

12.2.18. Os serviços em garantia previstos no contrato, não incluirão reparos de problemas causados por terceiros ou alheios a CONTRATADA, como por exemplo:

- a) Condições ambientais de instalação ou falhas causadas pela ocorrência de defeito na climatização ou condições elétricas inadequadas nas dependências da CONTRATANTE ou sob sua responsabilidade;
- b) Problemas relacionados a rede lógica/internet da CONTRATANTE;
- c) Vírus de computador e/ou assemelhados;
- d) Acidentes, desastres naturais, incêndios ou inundações, negligência, mau uso, imperícia, atos de guerra, motins, greves e outros acontecimentos que possam causar danos nos programas, bem como, transporte inadequado de equipamentos;
- e) Uso indevido dos programas licenciados, problemas na configuração de rede, uso de rede incompatível, uso indevido de utilitário, software ou de computador;
- f) Situações, condições e fatos alheios a competência da CONTRATADA.

12.2.19. Os critérios de criticidade ficam estabelecidos da seguinte forma para este ANS:

Criticidade	Descrição
<i>Crítica</i>	<i>Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital.</i>
<i>Alta</i>	<i>Quando o problema impacta, sem paralisar, uma função ou atividade vital do negócio, sem prejuízos imediatos.</i>



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Média	<i>Quando o problema afeta apenas uma pessoa, área ou departamento, mas impede ou prejudica significativamente suas atividades.</i>
Baixa	<i>Quando o problema afeta apenas uma pessoa, área ou departamento, mas não impede ou prejudica significativamente suas atividades, ou se trata de adequação a uma legislação superveniente.</i>

Tabela 1 - Níveis de criticidade para problemas/eventos

12.2.20. Para este acordo de nível de serviço, serão estabelecidos dois tipos de métricas:

- a) Métricas específicas para módulos de urgência e emergência, como UPAs e SAMU, que terão alta criticidade nos casos de falha dos sistemas, devido ao risco potencial à saúde dos usuários dos serviços;
- b) Métricas gerais para os demais módulos, aplicando-se às demais funcionalidades do sistema de forma padronizada.

12.2.21. As Tabelas 2 e 3, abaixo, sintetizam as métricas para cada caso:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS PARA MÓDULOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA				
Evento/problema	Condição (Garantia / Sem Garantia)	Criticidade	Prazo de Atendimento	Observações
Software Inacessível	Garantia	Crítica	2h corridas para solução	Exclui manutenções programadas
Inconformidade em Software	Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média	Se crítica: 2h corridas para previsão e 8h corridas para solução. Se alta: 2h úteis para previsão e 2 dias úteis	Sem custo adicional



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

			para solução. Se média: 4h úteis para previsão e até dias úteis para solução	
Adequação às legislações federais/estaduais	Garantia	<ul style="list-style-type: none">Baixa	2 dias úteis para previsão e prazo máximo para solução até a data do início da vigência da legislação	Sem prejuízo à operação
Intervenções em banco de dados / falhas de configuração da contratada	Garantia	<ul style="list-style-type: none">CríticaAltaMédiaBaixa	Se crítica: 2h corridas para previsão e 8h corridas para solução; Se alta: 2h úteis para previsão e 2 dias úteis para solução; Se média: 4h úteis para previsão e até 5 dias úteis para solução; Se baixa: 2 dias úteis para previsão e prazo máximo para solução até 20 dias úteis para solução.	
Suporte técnico (chat, telefone, e-mail)	Garantia	<ul style="list-style-type: none">CríticaAltaMédiaBaixa	Conforme criticidade do evento/problema	Central de atendimento



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Customizações do Software	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento; prazo definido conforme análise	Cobrança por hora técnica
Personalização de relatórios	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento	Sob demanda
Configurações complexas (ex.: convênios, parcelamentos, cálculos)	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento	Cobrança por hora técnica
Consultorias (ex.: TCE, TAC, e-Social)	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento	Cobrança por hora técnica
Intervenções banco de dados por erro de usuário	Sem Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	<p>Se crítica: 2h corridas para orçamento e 8h corridas para solução após a aprovação da CONTRATANTE;</p> <p>Se alta: 2h úteis para orçamento e 2 dias úteis para solução;</p> <p>Se média: 4h úteis para orçamento e até 5 dias úteis para solução;</p> <p>Se baixa: 2 dias úteis para orçamento e prazo máximo para solução até 20 dias</p>	Mediante aceitação da contratante



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

			úteis para solução.	
Treinamentos pós-implantação	Sem Garantia		A combinar	Remoto, sob demanda

Tabela 2 - Síntese do Acordo de Nível de Serviço para módulos de urgência/emergência

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS PARA OS DEMAIS MÓDULOS				
Evento/problema	Condição (Garantia / Sem Garantia)	Criticidade	Prazo de Atendimento	Observações
Software Inacessível	Garantia	Crítica	Até 4h úteis para solução	Exclui manutenções programadas
Inconformidade em Software	Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média	Se crítica: Até 4h úteis para previsão e até 8h úteis para solução. Se alta: Até 4h úteis para previsão e 2 dias úteis para solução. Se média: Até 4h úteis para previsão e até 5 dias úteis para solução	Sem custo adicional
Adequação às legislações federais/estaduais	Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Baixa	Até 4 dias úteis para previsão e prazo máximo para solução até a data do início da vigência da legislação	Sem prejuízo à operação



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Intervenções em banco de dados / falhas de configuração da contratada	Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	<p>Se crítica: Até 4h úteis para previsão e até 10h úteis para solução.</p> <p>Se alta: Até 4h úteis para previsão e 2 dias úteis para solução.</p> <p>Se média: Até 4h úteis para previsão e até 5 dias úteis para solução;</p> <p>Se baixa: 2 dias úteis para previsão e prazo máximo para solução até 30 dias úteis para solução.</p>	
Suporte técnico (chat, telefone, e-mail, helpdesk)	Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	Conforme criticidade do evento/problema	Central de atendimento
Customizações do Software	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento; prazo definido conforme análise	Cobrança por hora técnica
Personalização de relatórios	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento	Sob demanda
Configurações complexas (ex.:	Sem		7 dias úteis para	Cobrança por hora



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

convênios, parcelamentos, cálculos)	Garantia		orçamento	técnica
Consultorias (ex.: TCE, TAC, e-Social)	Sem Garantia		7 dias úteis para orçamento	Cobrança por hora técnica
Intervenções no banco de dados por erro de usuário	Sem Garantia	<ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	<p>Se crítica: Até 4h úteis para previsão e até 10h úteis para solução.</p> <p>Se alta: Até 4h úteis para previsão e 2 dias úteis para solução.</p> <p>Se média: Até 4h úteis para previsão e até 5 dias úteis para solução;</p> <p>Se baixa: 2 dias úteis para previsão e prazo máximo para solução até 30 dias úteis para solução.</p>	Mediante aceitação da contratante
Treinamentos pós-implantação	Sem Garantia		A combinar	Remoto, sob demanda

Tabela 3 - Síntese do Acordo de Nível de Serviço para demais módulos

12.2.22.DAS SANÇÕES E PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO ANS

12.2.22.1. O descumprimento das obrigações e dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, resguardados o contraditório e a ampla



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

defesa.

12.2.22.2. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes sanções, conforme a natureza e a gravidade da infração nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

- a) Advertência: Aplicada em casos de inexecução parcial do contrato, desde que não se justifique a imposição de penalidade mais grave.
- b) Multa: Aplicada por mora (atraso) ou compensatória (por inexecução total ou parcial grave), conforme as regras e percentuais definidos nos subitens a seguir.
- c) Impedimento de licitar e contratar: Aplicado no âmbito da Administração Pública do ente federativo que aplicar a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, em caso de infrações graves.
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: Aplicada em casos de infrações gravíssimas ou fraude, no âmbito de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.2.23. Das multas por descumprimento do acordo de nível de serviço (multa moratória)

12.2.23.1. O não cumprimento dos prazos de atendimento e solução estabelecidos no ANS implicará na aplicação de Multa Moratória, calculada sobre o valor global mensal da Contratação, conforme a criticidade do evento. A Tabela 4 abaixo, estabelece os critérios para aplicação das multas por descumprimento do ANS:

Evento de Infração (Descumprimento de ANS)	Criticidade	Prazo de Penalização	Percentual da Multa Moratória	Limite de Aplicação
---	--------------------	---------------------------------	--	--------------------------------



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Atraso na Solução de Chamados Críticos (Ex: Software Inacessível - Módulos de Urgência/Emergência ou Críticos)	Crítica	Por hora excedida do prazo de solução (ex: 2h corridas)	0,3% sobre o valor mensal do contrato.	Limitado a 20% do valor mensal da Contratação por ocorrência.
Atraso na Solução de Chamados Altos e Médios	Alta/Média	Por dia útil excedido do prazo de solução.	0,1% sobre o valor mensal do contrato.	Limitado a 15% do valor mensal da Contratação por ocorrência.
Atraso na Solução de Chamados Baixos	Baixa	Por dia útil excedido do prazo de solução.	0,05% sobre o valor mensal do contrato.	Limitado a 10% do valor mensal da Contratação por ocorrência.
Atraso na Comunicação de Previsão de Solução (SLA de Previsão)	Todas	Por cada 4 horas úteis de atraso na informação da previsão de solução.	0,02% sobre o valor mensal do contrato.	Limitado a 5% do valor mensal da Contratação.
Descumprimento da Alocação de Técnicos Residentes (Por dia útil de falta de cada técnico alocado)	Crítica	Por dia útil de falta ou alocação inadequada.	0,5% sobre o valor mensal do contrato.	Limitado ao valor do custo mensal da equipe alocada.

Tabela 4 - Critérios para aplicação de Multa por Descumprimento do Acordo de Nível de Serviço

12.2.24. Da cobrança e acúmulo

12.2.24.1. A aplicação da multa será precedida de notificação à CONTRATADA, assegurado o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentação de defesa prévia, conforme Art. 157 da



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

Lei 14.133/2021.

12.2.24.2. O valor da multa aplicada será descontado dos pagamentos a serem realizados à CONTRATADA. Se o valor for superior aos pagamentos devidos, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente.

12.2.25. A multa aplicada por descumprimento do ANS poderá ser cumulada com outras sanções cabíveis, como Advertência ou Impedimento de Licitar, a critério motivado da Administração.

12.2.26. Multa Compensatória (por Rescisão):

12.2.26.1. Em caso de inexecução total do contrato ou de inexecução parcial que justifique a rescisão unilateral pela Administração por culpa da CONTRATADA, será aplicada multa compensatória:

12.2.26.2. Multa Compensatória: 20% (vinte por cento) sobre o valor global não executado do contrato, ou sobre o valor remanescente a ser pago, a ser descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente.

12.2.27. Reparação de Danos:

12.2.27.1. A aplicação das multas e demais sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar integralmente o dano causado à Administração Pública em decorrência do descumprimento contratual, conforme § 8º do Art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

13 ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES

13.1. A CONTRATADA deverá manter durante toda a vigência do contrato os softwares e aplicações na sua última versão sem custo adicional.

13.2. Devem ser respeitadas as janelas de atualização acordadas com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SSTI) do Município, tanto para os ambientes de produção quanto para os de homologação e de testes.

13.3. O processo de atualização de qualquer software, módulo, sistema operacional entre outros necessários ao funcionamento da solução deve ser comunicado formalmente à CONTRATANTE pelo menos 7 (sete) dias úteis antes da data prevista de atualização.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

13.4. Caso sejam detectados problemas em produção que inviabilizam o serviço ou parte dele, de alta criticidade, a atualização deverá ser revertida imediatamente.

13.5. A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE todos os detalhes referentes ao processo de atualização, tais como quais softwares serão atualizados, as versões destes softwares, configurações, tempo de indisponibilidade, solicitações atendidas com a atualização ou novas funcionalidades disponibilizadas, atualização de tabelas de parâmetros ou outras configurações, garantindo também a continuidade da integração dos sistemas em uso, necessárias para o funcionamento do sistema pós-atualização;

13.6. Toda e qualquer atualização, deve ser realizada fora dos horários comerciais e em finais de semana, conforme previamente acordado com a SSTI, e sem qualquer tipo de ônus para o Município. No entanto, todas as configurações necessárias para o funcionamento do sistema devem ser informadas dentro do horário de funcionamento da CONTRATANTE, seguindo o prazo mínimo estipulado nas cláusulas anteriores.

13.7. A CONTRATADA se responsabiliza, pela atualização dos softwares envolvidos no correto e otimizado funcionamento da solução de ERP WEB integrada.

13.8. A CONTRATADA se responsabiliza por adequar o sistema aos principais navegadores do mercado (Safari, Edge, Chrome, Mozilla) nas versões correntemente suportadas pelos fabricantes.

13.9. A CONTRATADA se responsabiliza em disponibilizar e instalar todas as atualizações de software do objeto contratado, pelo período de vigência do contrato.

13.9.1. O conjunto de softwares que compõem a solução (sistema operacional, banco de dados, servidor de aplicação, etc) devem estar todos em suas versões mais atuais ou, no mínimo, em uma versão ainda suportada pelo fabricante/desenvolvedor, desde que não incorra em riscos à segurança dos dados e informações nele contidos.

13.9.1.1. O procedimento de atualização deverá ser automatizado sem necessidade de interferência do usuário, executado, controlado e auditado pela própria CONTRATANTE, garantindo que o sistema esteja disponível imediatamente após os procedimentos de atualização.

13.9.1.2. As atualizações, assim que executadas deverão surtir efeito imediato em todas



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

as estações de trabalho da CONTRATANTE. Excetua-se aqui arquivos da camada front-end em cache no navegador, que poderão ser atualizados com regras específicas.

14 PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO

14.1. A CONTRATADA deve fornecer e garantir uma infraestrutura em nuvem com alta disponibilidade, assegurando um uptime mínimo de 99,98% durante toda a vigência do contrato. Essa infraestrutura deverá sustentar integralmente todos os módulos contratados, mantendo-os disponíveis e em operação sem variações de desempenho das aplicações, independentemente do número de acessos simultâneos realizados pelos usuários.

14.1.1. É vedada a subcontratação de quaisquer serviços compreendidos no escopo deste Termo de Referência. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação, bem como de serviços complementares ao software cuja execução dependa exclusivamente de terceiros ou de fornecedores exclusivos, como serviços de mensageria por aplicativo e envio de mensagens SMS. Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável pela conformidade, qualidade e segurança de todos os serviços prestados.

14.2. As ações realizadas pela CONTRATADA através do gerenciamento proativo devem incluir o monitoramento da utilização de recursos do Data Center, de modo a possibilitar o acompanhamento histórico e necessidades de ampliação de recursos, em especial de armazenamento, processamento de informações e backup.

14.3. Diante da flexibilidade do sistema web, em nuvem, em caso de aumento futuro das demandas e necessidades, os parâmetros poderão ser objeto de aditivo contratual nos termos da Lei 14.133 de 2021 desde que fundamentadas pela CONTRATADA com a anuência do gestor do contrato.

14.3.1. Em caso de futura necessidade de readequação, a CONTRATADA deve encaminhar à Divisão de Contratos da CONTRATANTE a solicitação acompanhada de um relatório do histórico de operações, e descritivo dos recursos que devem ser ampliados além das respectivas justificativas para o reajuste.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

14.4. Serão utilizados para fins de redimensionamento posterior conforme necessidade para atendimento da demanda de funcionalidades e usuários, as seguintes regras e conceitos:

- a) Consideram-se recursos passíveis de aumento gradativo conforme demanda: links de internet, espaço em disco total (banco de dados, demais servidores e contingência para manutenções), quantidade de memória RAM por servidor, quantidade de vCPUs por servidor;
- b) O aumento de reserva de link de internet deverá ser realizado por MB adicional, além da quantidade já disponibilizada conforme necessidade do sistema/programas;
- c) O aumento de espaço em disco total deverá ser realizado por GB adicional, além da quantidade já disponibilizada conforme necessidade do sistema/programas;
- d) O aumento de memória RAM deverá ser realizado por GB em cada servidor conforme necessidade do sistema/programas, além da quantidade já disponibilizada.

14.5. A previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno do sistema cotado são de responsabilidade da proponente de acordo com as questões técnicas particulares de seu próprio sistema. Não haverá revisão de contratos ou de equilíbrio econômico-financeiro, por falha da CONTRATADA na formatação de seu orçamento/proposta, ou se seu sistema não conseguir operar nas condições previamente estabelecidas neste Termo de Referência e informações do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

15 DA COMISSÃO ESPECIAL DE AVALIAÇÃO

15.1. Para assegurar o pleno atendimento das exigências técnicas da solução a ser licitada, o órgão responsável pela licitação, juntamente com os demais participantes do certame, constituirá uma comissão formada por servidores de diferentes áreas de conhecimento. Este grupo multidisciplinar terá como atribuição principal a realização da avaliação da Prova de Conceito, além do acompanhamento da execução dos serviços previstos no contrato.

15.2. A comissão atuará de maneira ativa, prestando todas as informações necessárias durante o processo de avaliação e mediando os contatos entre os usuários finais e os responsáveis pela execução dos serviços. Esta atuação visa garantir que todas as características técnicas exigidas para o perfeito funcionamento do produto sejam cumpridas conforme estabelecido no edital e nos demais documentos normativos do certame.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

15.3. Os servidores que comporão este grupo serão nomeados por meio de portaria específica, de modo a assegurar transparência e legitimidade ao processo. A comissão contará com representantes de todos os órgãos da administração direta, indireta e do legislativo envolvidos, conforme estabelecidos nos respectivos Termos de Convênio, assegurando ampla participação e fiscalização dos CONTRATANTES ao longo do desenvolvimento das etapas contratuais.

16 DA PROVA DE CONCEITO (POC)

16.1. A avaliação da Prova de Conformidade será realizada com base em critérios objetivos, previamente definidos neste Termo de Referência e em seus anexos, devendo observar a capacidade da solução em atender às funcionalidades essenciais da Administração Pública, sem a exigência de demonstração exaustiva de todos os requisitos previstos.

16.2. A análise deverá considerar a aderência global da solução, especialmente quanto à sua capacidade de integração, consistência das informações, segurança, desempenho e adequação aos processos administrativos, vedada a adoção de critérios subjetivos ou não previstos previamente.

16.3. O Município, através da Comissão Especial de Avaliação, realizará com a empresa licitante vencedora, antes da assinatura do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021 uma avaliação da AMOSTRA DO OBJETO por meio de um teste de conformidade da solução, também chamada Prova de Conceito (POC), com o objetivo de comprovar se ela realmente dispõe dos requisitos mínimos obrigatórios, presentes nas Especificações Técnicas (ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO).

16.4. O vencedor do certame deverá iniciar a demonstração da solução em até 10 (dez) dias úteis após a convocação do pregoeiro. O prazo poderá ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

16.4.1. O vencedor do certame deverá apresentar-se no Município, no local designado e na data e horário agendados com o agente municipal responsável.

16.4.2. A data agendada para POC não poderá exceder o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a convocação para a demonstração.

16.5. A POC não poderá ser realizada remotamente.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

16.6. A POC será gravada em áudio e vídeo na sua integralidade, sendo posteriormente anexada aos autos do processo licitação.

16.7. A LICITANTE vencedora do certame deverá executar a prova de conceito em ambiente preparado para tal finalidade, contendo todas as funcionalidades que serão avaliadas.

16.8. Não serão admitidos quaisquer ajustes por meio do código fonte ou na base de dados durante a POC.

16.9. Considerando se tratar de software em ambiente web, a LICITANTE vencedora deverá demonstrar todas as funcionalidades do sistema no equipamento disponibilizado pelo MUNICÍPIO DE ARARAQUARA.

16.9.1. A LICITANTE avaliada deverá apresentar o sistema de forma online, em uma base de dados que simule as condições reais de uso, comprovando as funcionalidades requeridas neste Termo de Referência.

16.9.2. Não será admitida a exibição de imagens, ou explicação sobre tópicos como forma de comprovação da funcionalidade.

16.9.3. A LICITANTE vencedora deverá comunicar à Subsecretaria de Tecnologia da Informação com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas úteis, quais são os requisitos técnicos mínimos necessários para a demonstração, incluindo aspectos relativos ao hardware, infraestrutura de rede e internet.

16.10. No teste de conformidade, serão avaliados criteriosamente todos os requisitos obrigatórios (Características Gerais Obrigatórias) do sistema.

16.11. Para fins de esclarecimento quanto à POC e a obrigatoriedade de apresentação da funcionalidade, deverão ser consideradas as seguintes classificações constantes na tabela do anexo III deste termo de referência:

16.11.1. Elegível para a POC?: **SIM** – Item de apresentação **obrigatória**, sujeito ao percentual de aderência ao Termo de Referência estabelecido no item 16.16.

16.11.2. Elegível para a POC?: **NÃO** – Item de apresentação **não obrigatória**, não estando sujeito ao percentual de aderência ao Termo de Referência estabelecido no item 16.16.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

16.12. A proponente deverá atender integralmente os requisitos testados relacionados as Características Gerais Obrigatórias (item 1 e seus subitens do ANEXO II) sob pena de ser reprovada no teste de conformidade, salvo se este estiver classificado como “Não Elegível para a POC” na tabela do Anexo III deste Termo de Referência.

16.13. Para os itens elegíveis para a Prova de Conceito que possuem subitens, somente será considerada a conformidade se houver o atendimento da totalidade dos subitens, exceto nos casos em que estes estiverem identificados como “Não elegíveis para POC” no Anexo III deste Termo de Referência.

16.14. Caso a solução ofertada não atenda integralmente os requisitos listados como “Elegíveis para a POC” tabela do ANEXO III deste termo de referência, relacionados as Características Gerais Obrigatórias (item 1 e seus subitens do ANEXO II), não se passará a etapa de Avaliação dos Requisitos por módulos de Programas, sendo a proposta de solução automaticamente reprovada, por princípio de economicidade, celeridade e utilidade do procedimento.

16.15. Aqueles requisitos obrigatórios que dependem da integração com sistemas em uso no Município, ou com sistemas governamentais das esferas federal e estadual que não possuam ambiente de testes disponibilizados para integração, não serão avaliados pela Comissão, pois o funcionamento deles poderá depender de algumas customizações da solução por parte da CONTRATADA durante a fase de implantação.

16.16. A solução apresentada deverá demonstrar aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos avaliados, somente aqueles classificados como “Elegíveis para a POC” na tabela do Anexo III deste Termo de Referência, em cada módulo funcional, considerados individualmente. O não atendimento a esse percentual em qualquer módulo implicará reprovação da solução na Prova de Conceito.

16.16.1. O percentual de aderência de 85% (oitenta e cinco por cento) **será apurado de forma independente para cada módulo, de modo que o cálculo não se baseará no total geral de funcionalidades do sistema**, mas sim na performance isolada de cada componente avaliado. Essa forma de mensuração visa assegurar equilíbrio técnico entre os módulos e garantir que nenhum componente essencial apresente desempenho significativamente inferior aos demais.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

16.16.2. Na hipótese de aprovação da licitante na Prova de Conceito, as funcionalidades não apresentadas durante a POC, correspondentes ao limite máximo de **15% (quinze por cento)** de cada módulo, deverão ser plenamente entregues, implantadas e operacionalizadas até o término do processo de implantação da solução, sob pena de descumprimento contratual.

16.16.3. A comprovação da entrega das funcionalidades remanescentes dar-se-á por meio da expedição do termo de recebimento emitido pela Comissão Técnica de Fiscalização da CONTRATANTE.

16.17. A avaliação dos módulos poderá ser realizada de forma simultânea, desde que previamente acordado com a Comissão Técnica de Avaliação e a licitadora dispor de pessoal e locais disponíveis da data e horários estabelecidos.

16.18. A Comissão Técnica de Avaliação e seus membros realizarão seus debates em ambiente reservado, sem a presença dos licitantes, de modo a não prejudicar os trabalhos de julgamento.

16.19. Após seus debates, a Comissão Especial avaliadora especialmente nomeada e designada, registrará em Ata os resultados e conclusões e encaminhará ao Pregoeiro.

16.20. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital e consequente aprovação no teste de conformidade, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o presente objeto, para o qual apresentou proposta. Caso a solução da licitante não seja aprovada no teste de conformidade, ela será reprovada e rejeitada, sendo convocadas para a realização deste teste as demais licitantes, por ordem de classificação, repetindo-se os procedimentos.

16.21. Caso a empresa não compareça na data e horário marcados para a Prova de Conceito, ela será DESCLASSIFICADA. Será permitida tolerância de, no máximo, 15 (quinze) minutos de atraso para início da sessão.

16.22. Não serão aceitas intervenções de pessoas externas à avaliação (não presentes na demonstração), com relação a manipulação do sistema/software ou suas funcionalidades.

16.23. Serão admitidos na(s) sala(s) da(s) sessão(ões) de realização do teste de conformidade, além da comissão especial avaliação, de representantes/técnicos da empresa vencedora, no máximo 2 (dois) representantes/técnicos de cada uma das demais licitantes, sendo vedada a presença de pessoas estranhas, não formalmente convidadas, e que não façam parte do quadro de servidores



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

municipais, evitando-se tumultos e prejuízos ao procedimento.

16.24. Não será permitido aos demais licitantes, acesso aos equipamentos da empresa avaliada.

16.25. Não será permitido aos demais licitantes, manifestação, sob qualquer pretexto, durante a realização das sessões de avaliação.

16.26. Licitantes que se comportarem de forma inconveniente ou de modo a perturbar os trabalhos de apresentação da vencedora poderão ser conduzidos para fora dos locais de apresentação, bem como penalizados, nos termos da Legislação.

16.27. Os resultados da avaliação serão tornados públicos, como disciplina a legislação e disponibilizados aos interessados pela internet, inclusive para fins de eventual interposição de recursos.

16.28. Em caso de dúvida, a comissão julgadora em sua análise e ponderação, poderá invocar princípios gerais do direito administrativo e da supremacia do interesse público, bem como da razoabilidade e da proporcionalidade, sempre visando a contratação da melhor oferta, atendendo ao interesse público e aos princípios da economicidade e do julgamento objetivo.

16.29. Caso de a LICITANTE primeira classificada não ter atendido às especificações obrigatórias, o Pregoeiro convocará através do mesmo sistema de pregão eletrônico e/ou por e-mail, as demais LICITANTES respeitando a ordem de classificação da fase de lances.

16.30. Dos prazos no âmbito da POC:

16.30.1. Para convocação da empresa LICITANTE apresentar seu sistema: 5 (cinco) dias úteis após a análise dos documentos de HABILITAÇÃO;

16.30.2. Para a empresa LICITANTE realizar o agendamento da POC, 02 (dois) úteis após a convocação para demonstração;

16.30.3. Para realização da demonstração do sistema: 10 (dez) dias úteis após a convocação da LICITANTE.

16.30.3.1. Alternativamente, a LICITANTE poderá requerer, a seu critério, a antecipação do prazo para sua realização.

16.31. Da Resolução de Conflitos Técnicos e de Avaliação



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

16.31.1. Em havendo itens considerados como elegíveis para a Prova de Conceito (POC) na Tabela de Avaliação constante do Anexo III, mas cuja demonstração técnica se mostre inviável em razão de fatores externos ou situações alheias à vontade e ao controle da empresa licitante, tais como dependência de integração com sistemas externos à solução ofertada, ou ainda de funcionalidades que dependam de sistemas de terceiros e sejam interdependentes para execução do fluxo funcional, o item será desconsiderado como elegível para fins da POC, devendo igualmente ser desconsiderado no cálculo do percentual de aderência conforme descrito na tabela do item 5.4 deste Termo de Referência.

16.31.2. Na situação oposta à descrita no subitem 16.31.1, caso a empresa licitante deseje demonstrar, durante a Prova de Conceito (POC), funcionalidades classificadas como não elegíveis na Tabela de Avaliação constante do Anexo III, será facultada a sua apresentação. Nessa hipótese, a demonstração será considerada para fins de cômputo do percentual de aderência, conforme tabela do item 5.4 deste Termo de Referência, sem, contudo, ser acrescida ao total de funcionalidades exigidas para a aprovação.

16.31.2.1. A autorização que trata o item 16.31.2, tem por objetivo permitir o reconhecimento de funcionalidades adicionais às exigidas na POC da solução ofertada, sem comprometer a isonomia entre os licitantes e sem alterar a base de cálculo utilizada para aferição da aderência mínima exigida.

16.31.3. Nos casos em que um item elegível para a POC contenha subitens (como alíneas “a”, “b”, “c” ou incisos “i”, “ii”, “iii”), e houver impossibilidade técnica de demonstração de algum subitem por motivos externos à empresa licitante — especialmente em casos de integrações com sistemas de terceiros ou com módulos interdependentes —, o item principal será considerado como atendido para fins de avaliação da POC, computando-se integralmente para o cálculo de aderência conforme descrito na tabela do item 5.4, desde que o conjunto funcional seja demonstrado de forma satisfatória e compatível com as condições operacionais reais da solução.

16.31.4. As situações previstas deverão ser formalmente registradas em ata pela Comissão Especial de Avaliação, com justificativa técnica e decisão fundamentada, garantindo-se a transparência e o princípio do julgamento objetivo previsto na Lei nº 14.133/2021.

16.31.5. A Comissão poderá, a seu critério, solicitar documentos comprobatórios que atestem a



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

impossibilidade de demonstração direta das funcionalidades declaradas como tecnicamente inviáveis, desde que tais evidências estejam devidamente assinadas por representante técnico da licitante. Os documentos ficarão anexados à ata da POC para complementação e transparência das informações.

16.31.6.A Comissão poderá, a seu critério, solicitar demonstração complementar, relatórios técnicos ou evidências documentais que comprovem a existência e o correto funcionamento das funcionalidades alegadas como tecnicamente inviáveis de demonstração direta, desde que tais documentos estejam devidamente assinados por representante técnico da licitante.

16.31.7.As decisões da Comissão Especial de Avaliação sobre os conflitos técnicos e operacionais verificados na execução da POC terão caráter técnico-administrativo, cabendo pedido de reconsideração à própria Comissão no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da publicação do julgamento da POC, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021.

16.32. Da Integridade e Rastreabilidade da POC

16.32.1.Todos os registros de vídeo, áudio, relatórios técnicos e atas de avaliação deverão ser armazenados no processo administrativo eletrônico da licitação, garantindo-se a rastreabilidade e a transparência do julgamento.

16.32.2.Qualquer intercorrência técnica durante a execução da POC deverá ser imediatamente comunicada à Comissão Técnica de Avaliação e registrada em ata, sendo vedada a retomada dos testes sem autorização expressa.

16.32.3.A POC será considerada etapa integrante da fase de julgamento, na qual o licitante deverá comprovar a sua capacidade operacional da solução ofertada, com base nos princípios da publicidade, eficiência e economicidade.

16.32.4.Eventuais contestações sobre a condução ou resultado da POC deverão observar o rito recursal previsto na Lei nº 14.133/2021, devendo ser interpostos nos prazos e condições nela estabelecidos.

16.33. A avaliação deverá ser conduzida de forma padronizada e isonômica, assegurando igualdade de condições entre as licitantes, com registro formal dos resultados e das evidências apresentadas.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

16.34. É vedada a utilização de critérios não previstos previamente, bem como a adoção de interpretações subjetivas que possam comprometer a transparência, a isonomia e o julgamento objetivo do certame, nos termos da legislação vigente.

17 CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1.1. O pagamento das faturas apresentadas pela CONTRATADA será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação (protocolo) da nota fiscal ao CONTRATANTE, desde que comprovado o adimplemento integral das obrigações contratuais correspondentes ao período faturado.

17.1.2. O pagamento ficará condicionado a:

- a) Apresentação de nota fiscal em conformidade com os requisitos estabelecidos no item 17.8 deste Termo de Referência;
- b) Ateste da nota fiscal pelo fiscal do contrato ou pela Comissão de Fiscalização, conforme o caso;
- c) Ausência de penalidades impeditivas;
- d) Quando aplicável, emissão do Termo de Recebimento ou Termo de Aceite dos serviços prestados.

17.1.3. O Município de Araraquara, por meio do Poder Executivo Municipal, será o responsável único pela execução dos pagamentos à CONTRATADA, centralizando a gestão financeira do contrato em conformidade com Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025.

17.1.4. Os órgãos e entidades participantes da contratação conjunta, nos termos do Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025, realizarão repasses financeiros mensais ao Município de Araraquara, proporcionalmente aos módulos e serviços utilizados, conforme:

- a) Critérios de rateio estabelecidos nos respectivos Termos de Convênio;
- b) Discriminação das notas fiscais emitidas pela CONTRATADA;
- c) Demonstrativo de rateio elaborado pelo Gestor do Contrato;



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

d) Dotações orçamentárias específicas de cada órgão ou entidade participante.

17.1.5. Os repasses de que trata o subitem anterior deverão ser realizados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, de modo a assegurar a disponibilidade financeira para o cumprimento das obrigações de pagamento pelo Município.

17.1.6. O atraso nos repasses por parte de qualquer órgão ou entidade participante não exime o Município da responsabilidade pelo pagamento à CONTRATADA no prazo estabelecido, aplicando-se, nesse caso, as disposições sobre inadimplência previstas nos Termos de Convênio firmados.

17.2. SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO MENSAL, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

17.2.1. Os serviços de licenciamento mensal, suporte e assistência técnica serão pagos mensalmente durante toda a vigência contratual.

17.2.2. A primeira nota fiscal será emitida 30 (trinta) dias após a liberação dos aplicativos/software para uso em ambiente de produção, devidamente atestada pela Comissão de Fiscalização mediante Termo de Recebimento.

17.2.3. As notas fiscais subsequentes serão emitidas mensalmente, sempre no primeiro dia útil do mês de competência, referentes aos serviços do mês anterior.

17.3. SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO SOB DEMANDA

17.3.1. O faturamento referente aos serviços de licenciamento sob demanda será realizado mensalmente, iniciando-se 30 (trinta) dias após a expedição do Termo de Recebimento dos módulos implantados e o ateste da respectiva nota fiscal pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.

17.3.2. O pagamento observará o prazo de até 30 (trinta) dias contados da apresentação da nota fiscal ao CONTRATANTE.

17.4. SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA

17.4.1. Os serviços técnicos sob demanda (horas técnicas) serão pagos mensalmente, com base no quantitativo de horas efetivamente utilizadas e formalmente aceitas no mês anterior ao do pagamento.

17.4.2. Considerar-se-ão como serviços executados apenas aqueles validados mediante Termo



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

de Aceite expedido pelo Fiscal do Contrato ou pela Comissão de Fiscalização, conforme a complexidade e abrangência dos serviços prestados.

17.4.3. A nota fiscal deverá ser acompanhada de:

- a) Relatório detalhado das horas técnicas utilizadas;
- b) Descrição dos serviços executados;
- c) Comprovação da qualificação técnica exigida;
- d) Termo de Aceite emitido pelo órgão ou entidade beneficiária; e
- e) Órgão solicitante.

17.5. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

17.5.1. Implantação de Módulos com Licenciamento Mensal

17.5.1.1. Os serviços de implantação da solução web (módulos com licenciamento mensal) serão pagos em parcela única, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da apresentação da nota fiscal ao CONTRATANTE.

17.5.1.2. O serviço de implantação de módulos sob demanda será pago por entrega de conjuntos de módulos, conforme estabelecido no item 3.1.1 do Anexo I deste Termo de Referência.

17.5.1.3. O pagamento estará condicionado a:

- a) Conclusão integral dos serviços de implantação dos módulos pertencentes aos conjuntos específicos;
 - b) Aprovação nos testes de aderência funcional e integração pela Comissão Técnica de Avaliação;
 - c) Expedição do Termo de Recebimento Definitivo;
 - d) Ateste da nota fiscal pelo Gestor do Contrato;
 - e) Sendo identificadas inconsistências operacionais, a CONTRATADA deverá apresentar a solução em até 10 (dez) dias úteis da data da primeira tentativa de entrega, sendo este prazo prorrogável por igual período mediante justificativa.
-



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

f) O recebimento definitivo será expedido em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da implantação após ateste da aderência funcional pelos setores competentes.

17.5.2. Implantação de Módulos Sob Demanda

17.5.3. O serviço de implantação do módulo será pago em parcela única, observando-se o prazo máximo de 30 (trinta) dias após o envio da nota fiscal à CONTRATANTE.

17.5.4. O pagamento de cada parcela estará condicionado a:

17.5.5. Expedição de Ordem de Serviço para implantação do módulo pela CONTRATANTE;

- a) Entrega e implantação completa do módulo específico;
- b) Aprovação pela Comissão Técnica de Avaliação e pela Comissão de Fiscalização;
- c) Expedição do Termo de Recebimento específico;
- d) Ateste da nota fiscal pelo Fiscal do Contrato.
- e) Sendo identificadas inconsistências operacionais, a CONTRATADA deverá apresentar a solução em até 10 (dez) dias úteis da data da primeira tentativa de entrega, sendo este prazo prorrogável por igual período mediante justificativa.
- f) O recebimento definitivo será expedido em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da implantação após ateste da aderência funcional pelos setores competentes.

17.6. GLOSAS E RETENÇÕES

17.6.1. Serão deduzidos dos valores a pagar:

- a) Glosas decorrentes de descumprimento de níveis mínimos de serviço (SLA);
- b) Multas e penalidades aplicadas nos termos do contrato;
- c) Valores relativos a serviços não executados ou executados em desconformidade;
- d) Retenções tributárias previstas na legislação vigente.

17.6.2. As glosas e retenções serão formalmente comunicadas à CONTRATADA, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

17.7. ATRASO DE PAGAMENTO



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

17.7.1. Em conformidade com o art. 137, §§ 2º e 3º da Lei Federal nº 14.133/2021, em caso de atraso superior a 2 (dois) meses, contado da data de vencimento da nota fiscal, dos pagamentos devidos pela Administração, é assegurado à CONTRATADA:

17.7.2. Suspensão do cumprimento das obrigações até a normalização dos pagamentos;

17.7.3. Restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

17.7.4. Prorrogação automática dos prazos de execução pelo período correspondente ao atraso.

17.7.5. O atraso no pagamento por período superior a 2 (dois) meses sujeitará o CONTRATANTE ao pagamento de atualização monetária pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou índice que vier a substituí-lo, e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata die.

17.7.6. A suspensão dos serviços por parte da CONTRATADA somente poderá ocorrer após notificação formal ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo a comunicação conter:

- a) Identificação clara das obrigações inadimplidas;
- b) Montante dos valores em atraso;
- c) Data prevista para a suspensão dos serviços;
- d) Serviços ou módulos que serão objeto de suspensão.

17.7.7. A notificação prévia visa assegurar que o CONTRATANTE tenha tempo hábil para adotar as providências necessárias à continuidade dos serviços essenciais e minimizar prejuízos à administração pública municipal.

17.7.8. Fica expressamente vedada a suspensão imediata ou sem notificação prévia dos serviços considerados essenciais à continuidade das atividades administrativas, sob pena de aplicação das sanções contratuais cabíveis.

17.8. REQUISITOS DAS NOTAS FISCAIS

17.8.1. O faturamento será realizado em nome da CONTRATANTE em notas fiscais separadas por órgão ou entidade conveniada, conforme distribuição de serviços discriminados no item 3.1.1



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

do Anexo I, de modo a facilitar:

- a) A fiscalização da execução do contrato;
- b) O rateio proporcional dos custos;
- c) A prestação de contas prevista nos Termos de Convênio estabelecidos nos termos do Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025;
- d) O controle orçamentário e financeiro de cada órgão ou entidade.

17.8.2. Cada nota fiscal deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações no campo observações:

- a) Razão social do órgão ou entidade participante ao qual a fatura corresponde;
- b) Número do processo administrativo de compra;
- c) Número da nota de empenho específica do órgão;
- d) Descrição detalhada dos serviços ou módulos prestados/fornecidos;
- e) Valor unitário e valor total discriminados por item/serviço;
- f) Período de competência ou referência dos serviços;
- g) Dados bancários completos para depósito;
- h) Prazo de pagamento contratual;
- i) Quando aplicável, referência ao Termo de Recebimento ou Termo de Aceite correspondente.

17.8.3. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a primeira nota fiscal e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, mediante certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

17.8.4. As notas fiscais deverão ser protocoladas junto ao setor competente do CONTRATANTE, conforme os procedimentos operacionais e orientações formais por ele estabelecidos, constituindo condição indispensável para análise, ateste e posterior pagamento.

17.8.5. Notas fiscais apresentadas em desconformidade com os requisitos deste item serão devolvidas à CONTRATADA para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento somente após a



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

reapresentação da nota fiscal corrigida.

17.9. PRESTAÇÃO DE CONTAS E DEMONSTRATIVOS

17.9.1. O Gestor do Contrato elaborará mensalmente demonstrativo contendo:

17.9.2. Discriminação das despesas realizadas com a CONTRATADA;

17.9.3. Rateio dos valores por órgão ou entidade participante;

17.9.4. Os demonstrativos de que trata o subitem anterior serão encaminhados a todos os órgãos e entidades participantes até o 5º (quinto) dia útil após o pagamento da nota fiscal, em cumprimento ao disposto nos respectivos Termos de Convênio Decreto Municipal nº Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025 e nos respectivos Termos de Convênio.

17.9.5. Os órgãos e entidades participantes poderão solicitar informações adicionais ou esclarecimentos ao Gestor do Contrato, que deverá respondê-los no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

17.10. DISPOSIÇÕES FINAIS SOBRE PAGAMENTO

17.10.1. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

17.10.2. Os pagamentos serão realizados exclusivamente mediante depósito em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, não sendo admitida a realização de pagamentos em espécie ou mediante cheque.

17.10.3. A CONTRATADA deverá manter seus dados bancários atualizados junto ao CONTRATANTE, sob pena de atraso nos pagamentos por motivo a ela imputável.

18 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

18.1. A licitante e/ou contratada será responsabilizada administrativamente, nos termos da lei, pelas seguintes infrações:

18.1.1. dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;

18.1.2. deixar de entregar a documentação exigida;



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

18.1.3. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

18.1.5. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

18.1.6. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

18.1.7. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

18.1.8. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

18.1.9. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

18.1.10. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.2. A Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou contratados as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e,
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

18.2.1. A sanção será aplicada mediante a natureza, a gravidade e a reprovabilidade da infração cometida, assim, a Administração considerará:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para a Administração Pública.

18.3. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

orientações dos órgãos de controle.

18.4. A advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

18.5. A multa não será inferior a 10% (dez por cento) nem superior a 20% (vinte por cento) do valor anual do contrato licitado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da referida Lei.

18.6. Para as infrações previstas nos itens 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3, 18.1.4 e 18.1.5, a multa será de 10% do valor anual do contrato.

18.7. Para as infrações previstas nos itens 18.1.6, 18.1.7, 18.1.8, 18.1.9 e 18.1.10, a multa será de 20% do valor anual do contrato.

18.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

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

18.10. É cabível a aplicação de multa cumulativamente com todas as outras sanções dispostas nos incisos do artigo 156 da Lei 14.133/21.

18.11. O impedimento de licitar e contratar será aplicado ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

18.12. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º do art. 156, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

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

18.13.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

18.13.2. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

18.13.3. A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

- a) interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o caput do art. 158 da Lei 14.133/21;
- b) suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- c) suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

18.14. A aplicação das sanções não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

19 DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

19.1. O objeto desta licitação deverá ser prestado conforme a solicitação da Secretaria solicitante, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo I deste edital.

19.2. O objeto da presente licitação será recebido por servidor especialmente designado para a função.

19.2.1. O recebimento fica condicionado à aprovação da Comissão de Fiscalização do Contrato.

19.3. Constatadas irregularidades no objeto contratual, o CONTRATANTE poderá:



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- a) se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua correção ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- b) Na hipótese de correção, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 01 dia, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

20 MODO E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

20.1. O objeto será executado nos prazos e condições fixadas no Cronograma Físico/Financeiro deste Termo de Referência, podendo este ser antecipado ou postergado em comum acordo com as partes em função dos trabalhos de implantação.

20.2. Do controle e fiscalização da execução

20.2.1. A Fiscalização será executada conforme estabelecido no Termo de Referência.

20.2.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade dos serviços prestados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e incisos da Lei Nº 14.133/2021.

20.3. Gestão do contrato

20.3.1. A gestão do contrato do objeto deste edital ficará a cargo de:

José Acácio de Oliveira – Gestor;

Matheus Soto de Andrade - Fiscal do Contrato.

20.3.2. Nos termos do Decreto nº 14.012, de 31 de outubro de 2025, será criada uma Comissão de Fiscalização do Contrato que irá assessorar os representantes acima identificados acerca da fiscalização execução dos serviços em seus respectivos órgãos.

21 DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

21.1. Em caso de falência, concordata ou eminência do encerramento das atividades da CONTRATADA, sem continuidade do produto por terceiro, ela compromete-se a manter os sistemas em funcionamento e a entregar as informações, especificações técnicas ou instruções necessárias a manutenção dos softwares, até a contratação de novo fornecedor, bem como, ao final, cópia do banco



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

de dados, juntamente com o dicionário de dados e senhas necessárias para acesso completo aos dados. A CONTRATANTE, que neste ato assume o compromisso de utilizar as informações cedidas exclusivamente para MANUTENÇÃO, sendo expressamente vedadas as ações de venda, distribuição ou divulgação a terceiros.

21.2. Havendo necessidade de compra de software proprietário para o perfeito funcionamento da solução de ERP, é responsabilidade da CONTRATADA, fornecer a licença do mesmo em nome do Município, sem nenhum tipo de ônus para o Município.

22 DO LICENCIAMENTO DE SOFTWARES E DIREITOS DE PROPRIEDADE

22.1. O Contrato de prestação de serviços a ser estabelecido entre os CONTRATANTE, além da Lei nº 14.133/2021, rege-se de acordo com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre a propriedade intelectual de programa de computador (copyright) e sua comercialização, distribuição e licença no País, Lei nº 9.279/1996 que regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial, Lei nº 9.610/1998, bem como demais normativos e regulamentos aplicáveis a matéria, acordo internacional TRIPs (Agreement on Trade Related Aspects of Intellectual Property Rights. Tradução PT-BR: Acordo sobre Aspectos dos Direitos de Propriedade Intelectual Relacionados ao Comércio.) e demais acordos ou tratados internacionais ratificados ou de que o Brasil faça parte.

22.2. O Contrato de Prestação de Serviços originado deste procedimento licitatório, na modalidade SaaS (Software as a Service) trata-se de licenciamento temporário, ou seja, por tempo determinado de softwares web, mediante pagamento de aluguel mensal e custos de manutenção também mensal para utilizá-los (em nuvem), e não hospedados, em repositórios, servidores ou computadores/dispositivos da CONTRATANTE (licenciamento denominado ASP: Application Service Provider).

22.3. O Contrato de Prestação de Serviços originado deste procedimento licitatório, a título precário, resolúvel a qualquer tempo, além de seus estritos termos, não transfere qualquer direito ou propriedade, inclusive intelectual, ao CONTRATANTE ou USUÁRIOS. Pertencem exclusivamente a CONTRATADA, sem limitações, quaisquer correções, atualizações, ou melhorias ao produto que venham a ser implementadas, mesmo que se originem durante a relação contratual.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

22.4. Logotipos, marcas, símbolos, títulos e assemelhados pertencem a cada uma das partes CONTRATANTES, não havendo qualquer modificação de direitos em função do autografo no termo contratual objeto do certame.

22.5. Ao firmar o Contrato de Prestação de Serviços originado deste procedimento licitatório, o Município, na condição de CONTRATANTE, concorda que os softwares licenciados temporariamente, sistemas, equipamentos, métodos de funcionamento, código-fonte, documentações e outras informações relativas ou neles contidas são propriedade, intelectual e/ou segredos comerciais/industriais únicos e exclusivos da CONTRATADA.

22.6. Ao firmar o Contrato de Prestação de Serviços originado deste procedimento licitatório, nos termos da Lei, a CONTRATADA concorda que as INFORMAÇÕES DO BANCO DE DADOS são de única e exclusiva propriedade do CONTRATANTE, não podendo divulgá-las, cedê-las, comercializá-las ou ofertá-las a terceiros, devendo ser garantido que o serviço oferecido de SaaS permita aos dados a sua portabilidade, transferência e restauração em prazo adequado e sem custo adicional, mediante cópia (ou backup) de forma completa, legível e utilizável, incluindo senhas para seu acesso integral, o que poderá ser exigido em qualquer momento durante a vigência do contrato, e obrigatoriamente ao seu final, permitindo a sua retomada pelo CONTRATANTE.

22.7. Por questões técnicas, e de propriedade intelectual da CONTRATADA, durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE abster-se-á de ceder a terceiros, acessar, manipular ou fazer qualquer tipo de uso ou manipulação do banco de dados fora do ambiente do sistema, bem como impedir o uso indevido de informações, dos softwares, cópias e alterações não autorizadas, sua sublocação, sublicenciamento, compartilhamento, doação, empréstimo, oferta ou cessão de uso para terceiros que não façam parte do escopo contratual.

22.8. As partes CONTRATANTES, concordam, que pelas características do objeto e do tipo de licenciamento estabelecido, a CONTRATADA e desenvolvedora não se responsabilizará por questões relacionadas ao mau uso ou desempenho dos computadores ou dispositivos dos usuários e da CONTRATANTE, cujos softwares/aplicativos estejam sendo acessados/utilizados, ou redes lógicas e demais infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, bem como, não se responsabiliza por fatos de terceiros, erros em cálculos, folhas, relatórios, boletos e cobranças ou outros equívocos de processamento, provenientes de dados, parâmetros e informações repassadas, informadas, lançadas



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

ou carregadas no sistema pelos usuários.

23 VALORES

23.1. Os valores máximos permitidos pela contratação, são aqueles estabelecidos nas pesquisas de preços que tiveram como base contratações similares formalizadas por outros órgãos da administração pública. Conforme critérios definidos na PORTARIA PGR/MPU Nº 100, DE 31 DE MAIO DE 2023, que regulamenta o procedimento administrativo para realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito do Ministério Público da União, com supedâneo na INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 4 DE 13 DE FEVEREIRO DE 2023, que disciplina as condições preliminares de contratações de bens e serviços regidas pela Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021, no Superior Tribunal de Justiça, Seção IX, cujos dispositivos indicam como parâmetro de pesquisa, com destaque, adotados de forma combinada ou não, destacados no §1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, cujos dispositivos indicam como parâmetro de pesquisa, a busca de contratações similares de outros entes públicos.

23.2. Só serão cobradas as horas das customizações (ou melhorias), solicitadas e autorizadas pela CONTRATANTE nos limites estabelecidos neste Termo de Referência, no período de 60 (sessenta) meses, que corresponde a vigência do contrato, e cujo valor não poderá ultrapassar o definido neste processo de licitação.

23.3. O quantitativo de horas estabelecido não representa compromisso de contratação, sendo considerado apenas como limite. A CONTRATANTE não é obrigada a solicitar qualquer quantidade de horas de customizações (ou melhorias), manutenções evolutivas, consultorias, treinamentos e capacitações;

23.4. Não será cobrada hora técnica para deslocamentos, reuniões para ajuste de cronogramas e planejamentos, reuniões de avaliações da execução dos serviços contratados e outras reuniões que não estejam contabilizadas.

23.5. O pagamento será proporcional à execução do contrato, levando em conta as penalidades e multas estabelecidas neste documento.

24 VIGÊNCIA E REAJUSTE



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

24.1. O contrato terá vigência total de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura. O prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante mútuo acordo entre as partes e desde que respeitada a vigência máxima prevista no art. 106 da Lei Federal nº 14.133/2021.

24.2. O licenciamento mensal terá início no mês subsequente à conclusão e aceite definitivo da fase de implantação, sendo contabilizado o número de meses de licenciamento necessário à integral execução contratual, conforme estabelecido no cronograma físico-financeiro deste Termo de Referência.

24.3. A Administração analisará anualmente, antes de seu aniversário, a pertinência, oportunidade e conveniência das prorrogações do contrato. Em caso de decisão de não ser prorrogado o contrato, será o contratado notificado oficialmente, 90 dias antes do término da vigência contratual, com confirmação de recebimento, acompanhando a notificação, das justificativas e motivações da decisão. Não haverá apreciação de contrarrazões da notificada, por se tratar de ato administrativo unilateral, materializando o princípio de poder de império da Administração, dentro da margem de sua discricionariedade, e nos limites da Lei 14.133/2021.

24.4. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data da apresentação das propostas.

24.5. Após o interregno de um ano, nos termos anteriores, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão automaticamente reajustados, por apostilamento, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do índice IGP-M, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

24.7. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

24.8. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

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

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

24.11. O reajuste será realizado por aditivo contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

24.12. Os preços ajustados poderão ser objeto de revisão visando restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato de príncipe (reforma tributária) ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

24.13. Eventuais necessidades de aumento dos recursos de Data Center, a pedido da CONTRATANTE ou CONTRATADA, serão encaminhadas formalmente e serão objeto do devido procedimento administrativo regular de aditivo contratual, nos termos da legislação de regência, devendo ser manifestamente comprovado o aumento de utilização da capacidade de processamento e/ou armazenamento conforme disposto no item.

25 DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

25.1. Constituem direitos da CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionado.

25.2. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

25.2.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no termo contratual, incluindo as customizações, acréscimos e apostilamentos;

25.2.2. Prestar as informações, esclarecimentos e fornecer os dados e arquivos necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados, de forma completa e legível ou utilizável;

25.2.3. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, documentar e notificar formalmente à contratada, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

25.2.4. Documentar todos os pedidos de intervenção no sistema e parâmetros de configuração desde a implantação até as demais no decorrer do contrato, bem como conferir todas as intervenções feitas no sistema pela contratada antes de liberação para o uso, de modo a evitar possíveis erros ou equívocos, uma vez que a contratante é a proprietária do banco de dados e responsável por todos os parâmetros, dados e informações repassadas aos técnicos da contratada para realização de seus serviços;

25.2.5. Responsabilizar-se pela completa e correta inserção de dados e parâmetros nos sistemas em nível de usuário, além de atualizar as fórmulas de cálculo, indicadores, estatística, alíquotas, multas, medidas, padrões, preceitos, critérios, fundamentos, entre outros critérios, quando necessário;

25.2.6. Responsabilizar-se por erros em cálculos, folhas, relatórios, boletos e cobranças ou outros equívocos de processamento, provenientes de dados, parâmetros e informações repassadas, informadas, lançadas ou carregadas no sistema por servidores da contratante.

25.2.7. Emitir os respectivos termos de recebimento conforme os conjuntos de módulo forem implantados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir das entregas pela CONTRATADA.

25.2.8. Dispor de equipamentos de tecnologia da informação adequados para uso do sistema e programas locados, bem como para treinamento via internet de usuários;

25.2.9. Cumprir as orientações e procedimentos técnicos especificados pela contratada para o bom funcionamento e operacionalidade do sistema;

25.2.10. Dar prioridade aos técnicos da contratada para utilização do equipamento da contratante quando da visita técnica dos mesmos, bem como assegurar o acesso dos empregados da contratada, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar os serviços;

25.2.11. Durante a vigência do contrato, não ceder a terceiros, acessar, manipular ou fazer qualquer tipo de uso ou manipulação do banco de dados;

25.2.12. Zelar pela segurança dos softwares que compõem a solução, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

25.3. Constituem obrigações da CONTRATADA:

25.3.1. Arcar com os ônus trabalhistas, impostos, encargos sociais, incluindo, despesas referentes à transporte aéreo, traslados, hospedagens, alimentação e pagamento de diárias, dentre outros afins, no atendimento a execução dos serviços descritos neste termo, durante toda a vigência contratual;

25.3.2. Executar a configuração, migração de informações e demais atividades necessárias à implantação dos módulos do sistema contratado, autorizados formalmente pela contratante, através de ordem de início de serviço, no prazo máximo declarado no contrato;

25.3.3. Efetuar a manutenção legal do sistema para adaptação às alterações legais (legislação federal e estadual) inerentes às suas funcionalidades, durante toda a vigência do contrato, devendo executar as atualizações que se fizerem necessárias para o seu perfeito funcionamento e enquadramento as mudanças nas legislações;

25.3.4. Efetuar a manutenção corretiva do sistema, corrigindo eventuais falhas, independentemente de serem observadas ou não pelos usuários;

25.3.5. Prestar o serviço de suporte técnico conforme disposições do termo de referência e contrato;

25.3.6. Avaliar, em prazo razoável, a viabilidade técnica e jurídica das solicitações de alteração específicas encaminhadas eletronicamente pelo contratante, e repassar orçamento acompanhado de cronograma para execução dos serviços;

25.3.7. Executar as customizações do sistema, conforme viabilidade técnica e solicitações da contratante, mediante orçamento prévio aprovado e acordo de nível de serviços;

25.3.8. 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);

25.3.9. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação que deu origem a contratação;



PREFEITURA DE ARARAQUARA

Secretaria de Governo

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

25.3.10. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da contratante;

25.3.10.1. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação.

25.3.11. Manter o(s) servidor(es) da contratante, encarregado(s) de acompanhar os trabalhos, a par do andamento dos serviços, prestando-lhe(s) as informações necessárias;

25.3.12. Desenvolver todas as atividades constantes no edital e seus anexos, bem como seguir as especificações funcionais do mesmo;

25.3.13. Tratar como confidenciais informações e dados contidos nos sistemas da contratante, guardando total sigilo perante terceiros, nos termos da lei 13.709/2018 (lei geral da proteção de dados pessoais – LGPD);

25.3.14. Garantir que os dados e informações do contratante residam exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o contratante disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

25.3.15. Comunicar imediatamente, por escrito, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis;

25.3.16. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados a contratante ou terceiros em função do desempenho de suas atividades, se apurada culpa ou responsabilidade civil, nos termos da legislação, observado o direito à ampla defesa e ao contraditório;

25.3.17. Realizar a atualização/upgrades ou releases constantes da solução de ERP, com melhorias tecnológicas, atualizações e incremento de requisitos de forma permanente, sem impactar em novos custos de aquisição por parte do município, garantindo ainda que tais upgrades na solução não inviabilizem a integração com os diversos módulos de softwares;

25.3.18. Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da contratada junto à



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

contratante para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado;

25.3.19. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

25.3.20. Comunicar à contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

25.3.21. Não subcontratar quaisquer serviços compreendidos no escopo deste Termo de Referência. Excepcionalmente, será admitida a subcontratação de serviços de infraestrutura em nuvem, desde que observados integralmente os princípios e requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e adotadas as melhores práticas e técnicas de segurança da informação, bem como de serviços complementares ao software cuja execução dependa exclusivamente de terceiros ou de fornecedores exclusivos, como serviços de mensageria por aplicativo e envio de mensagens SMS. Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável pela conformidade, qualidade e segurança de todos os serviços prestados.

25.3.22. A CONTRATADA deverá obter todos os conhecimentos necessários para cumprir a entrega do objeto, não podendo alegar o não conhecimento da estrutura de informática das CONTRATANTES e outras características técnicas para fins de conversão e instalação/implantação de seus sistemas.

25.3.23. A empresa CONTRATADA deverá realizar, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE todas as customizações que serão necessárias para adequar os sistemas de acordo com a nova lei de licitações (Lei Federal nº 14133/2021), as alterações de normas e portarias do Egrégio TCE-SP, LRF (Lei de Responsabilidade Fiscal), legislação trabalhista, alteração do AUDESP, Decreto 10.540/2020 (SIAFIC) e outras legislações e novas legislações futuras, que refletem na boa forma de execução do objeto.

25.3.24. Após o vencimento ou rescisão do contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

deverá garantir o acesso integral aos dados armazenados no sistema durante o período de transição, sem prejuízo à continuidade dos serviços públicos.

25.3.25. Em caso de encerramento contratual, a CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicional, todos os dados produzidos e armazenados, em formato eletrônico, aberto, estruturado e interoperável, devidamente documentado, apto à migração para outro sistema.

25.3.26. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico à migração dos dados para nova solução, incluindo fornecimento de documentação, esclarecimentos técnicos e suporte necessário à transição.

25.3.27. Após a conclusão da migração e mediante autorização formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder à exclusão segura e definitiva de todos os dados armazenados em seus ambientes, apresentando comprovação formal da eliminação.

25.3.28. É vedada a retenção, utilização ou qualquer forma de tratamento dos dados pela CONTRATADA após o encerramento do contrato, salvo obrigação legal devidamente justificada.

26 VISITA TÉCNICA E INFORMAÇÕES GERAIS

26.1. A área de tecnologia da informação da licitadora fica à disposição das empresas interessadas em visitar as dependências dos serviços que utilizarão a solução de ERP para conhecer a estrutura disponível.

26.2. O agendamento da visita deverá ser realizado previamente com o servidor Matheus Soto de Andrade, da Subsecretaria de Tecnologia da Informação, das 9h30 às 17h, de segunda a sexta-feira, até 2 dias antes da data da abertura da licitação, através dos telefones (16) 3301-5119, 3301-5280, 3301-5035 ou ainda pelo e-mail: modernizacao@araraquara.sp.gov.br.

26.3. A visita técnica não será obrigatória.

26.4. O atendimento nas Unidades apresenta-se informatizado permitindo aos servidores e profissionais desempenharem atividades administrativas e de atendimento ao cidadão.

26.5. O Município fica à disposição das interessadas, para o esclarecimento de dúvidas, apresentação de informações e dados relevantes a formulação das propostas pelos licitantes, que poderão ser solicitadas por escrito junto a área de tecnologia da informação, no e-mail acima informado.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

26.6. Não serão aceitas posteriormente alegações quanto ao desconhecimento de quaisquer elementos necessários a formulação das propostas ou que ensejem modificação das regras pactuadas.

26.7. Marco Civil da Internet

26.7.1. A solução da proponente deverá obrigatoriamente aderente ao marco civil da internet conforme Lei nº 12.965/2014, a qual estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e de todos os brasileiros conectados.

26.7.2. Todos os itens constantes da lei citada deverão ser cobertos e suportados pela empresa CONTRATADA, assim como direito, neutralidade, guarda de informações, responsabilização pelo conteúdo, obrigações do governo.

27 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA:

27.1. Todos os LICITANTES deverão apresentar certidão ou atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão dela para desempenho na prestação de serviços dos itens de maior relevância do OBJETO DA LICITAÇÃO, descritos na alínea c do item 27.2.2, contudo a análise será realizada do melhor colocado na fase de lances e, em havendo desclassificação na habilitação técnica, serão analisados os documentos do segundo colocado e assim sucessivamente até que sejam cumpridos todos os requisitos de habilitação exigidos.

27.2. Os documentos que serão exigidos na fase de habilitação técnica:

27.2.1. Apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

27.2.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a execução de serviços de:

- a) Implantação, customização, migração de dados e suporte técnico de sistema integrado de gestão pública (ERP), em ambiente web/nuvem;
- b) Fornecimento de sistema que contemple, no mínimo, os seguintes módulos integrados:
 - I. Contabilidade Pública (aplicada ao setor público);



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

- II. Gestão Financeira e Tesouraria;
- III. Gestão Tributária e Arrecadação;
- IV. Gestão da Saúde Pública;
- V. Gestão da Educação Pública.

27.2.3. Ressalta-se que a relevância em relação aos atestados e/ou certidões indicadas e descritas no item 27.2.2 e respectivos subitens referem-se aos itens 1.1.1, 1.1.2, 1.1.16, 1.1.17, 1.1.18, 1.1.19, 1.1.20, 1.1.21, 1.1.22, 1.1.35, 1.1.36, 1.1.37, 1.1.38, 1.1.40, 1.1.43, 1.1.44, 1.1.45, 1.1.46, 1.1.47, 1.1.48, 1.1.49, 1.1.50, 1.1.51, 1.1.54, 1.1.55, 1.1.56, 1.1.57, 1.1.58, 1.1.59, 1.1.60, 1.1.61 da Planilha de Serviços a serem executados.

27.2.4. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, será admitido o somatório de atestados, desde que cada atestado comprove a execução de, no mínimo, 02 (dois) dos módulos relacionados acima, de forma integrada.

27.2.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

27.2.6. Nos termos do art. 67, III, da Lei 14.133/2021, será exigida comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos equivalentes a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos itens constantes no objeto 27.2.2 alínea b).

27.2.7. Para fins de aferição do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento), serão considerados:

- a) Quantidade de módulos: comprovação de fornecimento e implantação de, no mínimo, 03 (três) dos 05 (cinco) módulos essenciais listados anteriormente;
 - b) Porte da contratação anterior: atendimento a órgão público com população igual ou superior a 60% da população do município contratante;
 - c) Período de execução: serviços prestados por período mínimo e ininterrupto de 12 (doze) meses;
 - d) Ambiente tecnológico: comprovação de fornecimento em plataforma web e/ou nuvem.
-



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

27.2.8. Para fins de comprovação do período mínimo de execução previsto no item 27.2.7, alínea c), será considerado o prazo correspondente à soma de: (i) 6 (seis) meses destinados à implantação da solução; e (ii) 6 (seis) meses subsequentes de licenciamento ininterrupto do objeto contratado.

27.2.8.1. Tal exigência tem por finalidade assegurar que a licitante tenha concluído integralmente o processo de implantação, incluindo parametrização, customizações, integrações, migração de dados, testes e entrada em produção, encontrando-se a solução em pleno funcionamento sob regime regular de licenciamento.

27.2.9. A exigência de comprovação de 50% (cinquenta por cento) da capacidade técnica refere-se exclusivamente aos requisitos de HABILITAÇÃO para participar da licitação, conforme art. 67, III, da Lei 14.133/2021, não implicando em qualquer redução, limitação ou flexibilização do objeto contratual.

27.2.10. O atestado de capacidade técnica deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- a) Razão social completa e número do CNPJ do contratante (órgão/entidade que emite o atestado);
- b) Razão social completa e número do CNPJ da contratada (licitante);
- c) Descrição clara e detalhada dos serviços executados, especificando:
 - I. Tipo de sistema fornecido (ERP para gestão pública);
 - II. Módulos/funcionalidades implementados;
 - III. Tecnologia utilizada (web, nuvem, etc.);
 - IV. Quantidade de usuários atendidos (se aplicável);
- d) Período de execução dos serviços, com indicação de data de início e data de término, ou declaração de que o contrato se encontra vigente;
- e) Local de prestação dos serviços (município e estado);
- f) Declaração expressa de que os serviços foram executados de forma satisfatória, atendendo



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

plenamente aos requisitos contratuais;

g) Identificação completa do responsável pela emissão do atestado:

- V. Nome completo;
- VI. Cargo ou função;
- VII. Matrícula ou CPF;
- VIII. Telefone para contato;
- IX. Endereço de e-mail institucional;
- X. Data de emissão do atestado;
- XI. Assinatura do responsável pela emissão, com identificação do cargo.

27.2.11.A Administração reserva-se o direito de diligenciar junto aos órgãos ou entidades emitentes dos atestados para verificar a autenticidade e veracidade das informações prestadas, conforme art. 64 da Lei 14.133/2021.

27.2.12. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante, empresas nas quais a licitante seja sócia, ou que possuam sócios em comum, conforme jurisprudência consolidada do TCU.

27.2.13. Não será admitida a apresentação de soluções de código aberto, devendo a LICITANTE demonstrar ser detentora do código de seu sistema, por meio de registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), Associação Brasileira de Empresas de Software (ABES) ou qualquer meio jurídico válido, ou demonstrar que é fornecedora autorizada da fabricante e capaz de prestar configuração, manutenção e suporte para o objeto.

28 CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS:

28.1. O julgamento das propostas será feito pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

28.2. A natureza dos serviços em questão recomenda veementemente seu agrupamento em um único objeto licitatório, por se tratar de sistema estruturante e integrado, cujo fracionamento comprometeria sua eficácia operacional. A opção pelo julgamento por menor preço global não



PREFEITURA DE ARARAQUARA

Secretaria de Governo

Subsecretaria de Tecnologia da Informação

restringe a participação competitiva, mas sim assegura a viabilidade técnica e econômica da contratação, evitando os prejuízos operacionais decorrentes da celebração de múltiplos contratos com diferentes fornecedores. Tal fragmentação acarretaria graves dificuldades na execução simultânea dos serviços, na gestão e fiscalização de numerosas equipes técnicas das licitantes, além de gerar incompatibilidades decorrentes da heterogeneidade de modelos de negócio, linguagens de programação, tecnologias distintas e questões relacionadas à propriedade intelectual.

Embora o parcelamento do objeto possa, em tese, ampliar o número de participantes no certame, tal benefício aparente não justifica sua adoção quando colide com o interesse público primário de obter a solução mais vantajosa para o Município. A democratização do acesso às contratações públicas, embora relevante, não pode sobrepor-se ao princípio da economicidade e à necessidade de garantir a perfeita integração e funcionamento do sistema como um todo. A divisibilidade técnica do objeto licitado deve ser analisada com extremo rigor, pois qualquer fracionamento inadequado pode comprometer irremediavelmente a execução concatenada dos serviços, colocando em risco a obtenção do resultado desejado pela Administração.

Do ponto de vista técnico-operacional, o parcelamento acarreta a pulverização de responsabilidades entre múltiplas CONTRATADAS, dificultando sobremaneira a identificação das causas de eventuais problemas, a atribuição de responsabilidades e o adequado controle da execução contratual. Esta fragmentação tende a gerar infundáveis disputas entre as empresas envolvidas, especialmente no que tange aos serviços de suporte técnico, com acusações recíprocas que retardam a solução dos problemas e prejudicam a continuidade dos serviços públicos. A experiência demonstra que tal cenário frequentemente resulta em interrupções temporárias da prestação de serviços, atrasos na implementação e graves prejuízos ao erário público.

A perspectiva econômica reforça a inviabilidade do fracionamento, pois elimina as vantagens da economia de escala. No modelo de contratação unificada, os custos fixos de infraestrutura, atendimento e desenvolvimento de software são diluídos por um único licitante vencedor, enquanto no parcelamento cada CONTRATADA incorreria nestes custos individualmente, onerando significativamente o contrato como um todo. Ademais, a execução descentralizada por diversas empresas aumenta exponencialmente os riscos de incompatibilidades técnicas, falhas na integração dos sistemas e descumprimento contratual, colocando em xeque a própria viabilidade do sistema



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

integrado que se pretende implementar.

O risco mais grave reside na possibilidade concreta de o objeto licitado não ser integralmente executado em sua plenitude funcional, devido às complexas relações jurídicas com múltiplos contratados e às inevitáveis incompatibilidades entre suas soluções tecnológicas. Tal cenário comprometeria fatalmente a integração e funcionalidade dos sistemas de Tecnologia da Informação municipais, representando risco inaceitável tanto para a Administração Pública quanto para os cidadãos que dependem dos serviços afetados. A jurisprudência dos Tribunais de Contas tem reiteradamente reconhecido a legitimidade da contratação unificada em casos análogos, quando devidamente fundamentada em pareceres técnicos que demonstrem a indivisibilidade funcional do objeto licitado e os prejuízos que seu fracionamento acarretaria ao interesse público.

O TCU, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou no sentido de que “a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto”.

O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, ensina que:

*“Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: **só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção.** Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. **Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório.** Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, **a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico.** É a visão jurídica que se harmoniza com*



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

*a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes **compondo todo único, orgânico e harmônico**. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido”. (grifo nosso).*

No mesmo sentido, destaca-se, ainda, a lição de Justen Filho, para quem:

[...] a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. [...] **a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento**” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 11.ed. São Paulo: 2005, Dialética, p. 207).

Em relação ao tema, cabe ressaltar os entendimentos do Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul:

REPRESENTAÇÃO. LICITAÇÃO. SISTEMA DE GESTÃO. AGLUTINAÇÃO DO OBJETO. VISITA TÉCNICA. DIVERGÊNCIAS DE PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO. PROVA DE CONCEITO. RESTRIÇÃO À COMPETIÇÃO. NÃO RENOVAÇÃO DO CONTRATO. DETERMINAÇÕES PARA FUTURAS LICITAÇÕES. PRIORIZAÇÃO DA MODALIDADE ELETRÔNICA DO PREGÃO.



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

ACOMPANHAMENTO. CIÊNCIA. [...]

Este inter-relacionamento, segundo certificado pela Área Técnica, encontra justificativa na medida em que manipulam uma série de dados comuns. E, em algumas situações, a aglutinação do objeto é vantajosa, como é de se pressupor em um município com população de aproximadamente seis mil habitantes, acrescentando-se a isto o fato de que, nos termos do informe técnico, a viabilidade da integração entre os distintos sistemas pode representar em elevação dos custos da municipalidade e, ainda, que isto dificultaria as licitações futuras, na qual novas integrações seriam necessárias.

Desta forma e, neste ponto, repiso que adoto integralmente o contido na Informação do SASOT, elaborada por técnico com larga experiência na área de Tecnologia da Informação, motivo pelo qual entendo que, no caso aqui tratado, a inconformidade não representa em irregularidade, sobretudo à luz da jurisprudência trazida pela Área Instrutiva e pelo Parecer Ministerial (Acórdão 280/20101 – Plenário e Súmula 2472, do TCU). (Processo: 030181- 0200/20-9, Representação, Conselheiro Iradir Pietroski).

Os pressupostos adotados nesta contratação atendem rigorosamente ao princípio da padronização, assegurando a necessária compatibilidade entre especificações técnicas e níveis de desempenho, além de garantir condições uniformes de manutenção, assistência técnica, garantias contratuais e os benefícios intrínsecos da economia de escala. A integração baseada em banco de dados único constitui elemento essencial para evitar desconformidades, erros sistemáticos e dificuldades gerenciais, pois a alternativa de múltiplas empresas concorrentes operando em bancos de dados distintos elevaria exponencialmente os riscos operacionais, gerando infundáveis disputas técnicas e acusações recíprocas entre fornecedores, comprometendo a eficácia da gestão pública.

A natureza do objeto licitado - um Enterprise Resource Planning Web (ERP Web) - por si só justifica a contratação unificada, pois a própria essência conceitual de um ERP reside precisamente em ser um conjunto integrado de



PREFEITURA DE ARARAQUARA
Secretaria de Governo
Subsecretaria de Tecnologia da Informação

softwares organizados em plataforma única, responsável por automatizar, gerenciar, coordenar e integrar todos os processos e fluxos de dados organizacionais, proporcionando uma única fonte de verdade. Qualquer tentativa de parcelamento deste objeto acabaria por desnaturar completamente a finalidade da contratação, inviabilizando os objetivos fundamentais de integração total em tempo real, simplificação operacional, redução de custos e melhoria de desempenho que justificam a adoção desta solução tecnológica.

Adicionalmente, considerações práticas do mercado de tecnologia reforçam a inviabilidade do fracionamento. Em um ambiente empresarial competitivo, é totalmente improvável que um fornecedor concorde em permitir que terceiros acessem ou modifiquem seu código fonte - ativo estratégico e base de seu modelo de negócio - seja para prestar suporte técnico, manutenção ou customizações. Menos ainda aceitaria expor sua solução em ambientes de nuvem fora de seu controle direto ou sem contratos rigorosos de confidencialidade e proteção de propriedade intelectual.

A opção pelo julgamento por menor preço global, neste contexto, mostra-se plenamente razoável e não compromete o caráter competitivo do certame. Esta modalidade de julgamento constitui garantia essencial para que a Administração selecione contratados com efetiva capacidade de cumprir todas as obrigações contratuais e entregar a solução integrada que necessita. A prudência na condução de licitações para serviços técnicos desta complexidade é imperativa, tanto para assegurar a qualidade dos serviços contratados quanto para evitar questionamentos sobre a correta aplicação de recursos públicos. A decisão pela contratação unificada reflete, portanto, o exercício responsável do poder discricionário da Administração, alinhado aos princípios da eficiência, economicidade e garantia do interesse público, assegurando a seleção de empresas verdadeiramente qualificadas para implementar soluções ERP completas e integradas que atendam às necessidades estratégicas do Município.

Por fim, ressalta-se que a modelagem adotada observa integralmente as diretrizes da Lei nº 14.133/2021, que impõem à Administração o dever de buscar a proposta mais vantajosa, assegurando eficiência, economicidade e adequada motivação das decisões. Embora o objeto esteja estruturado de forma unificada, foram adotadas medidas aptas a preservar a competitividade, mediante a admissão de participação em consórcio e a possibilidade de subcontratação nos limites previstos no instrumento convocatório, conforme autoriza a legislação. Tais mecanismos permitem a conjugação de capacidades técnicas complementares sem comprometer a responsabilidade pela execução integral da solução. Dessa forma, o julgamento pelo menor preço global encontra-se devidamente justificado sob os aspectos técnico, operacional e econômico, não configurando restrição indevida à competição, mas sim medida necessária para assegurar a integração funcional do sistema e a obtenção da proposta mais vantajosa para o Município.