

## TERMO DE REFERÊNCIA

A presente contratação emergencial tem por objeto a Renovação de Licença de Uso de Software para uso de Sistema de Gestão Pública, mantendo todos os requisitos técnicos e funcionalidades do sistema atual em operação, manutenções e provimento de datacenter, para uso da Administração direta do Município de Catanduvas - SC, conforme especificações constantes no Anexo "II" deste edital.

### 1. MODULOS DO SISTEMA A SER MANTIDO

O objeto presente representa a contratação da Renovação de licença de Software de Gestão Pública, incluso os serviços de capacitação, suporte técnico, manutenções e provimento de datacenter, para uso da Administração Municipal de Catanduvas.

Atualmente, os módulos do sistema a serem adquiridos pela contratação são, mas não se limitam à lista abaixo:

MUNICÍPIO DE CATANDUVAS				
Sistemas		Unidade	Usuários	Valor R\$
Cidadão Web Tributos		Mensal	Ilimitado	750,00
Compras (Cloud)		Mensal	Ilimitado	1800,00
Contabilidade (Cloud)		Mensal	Ilimitado	3.000,00
e-Nota Fly		Mensal	Ilimitado	2.500,00
e-Social		Mensal	Ilimitado	750,00
Folha (Cloud)		Mensal	Ilimitado	2.500,00
Frotas (Cloud)		Mensal	Ilimitado	780,00
Livro Eletrônico		Mensal	Ilimitado	1.600,00
Minha Folha		Mensal	Ilimitado	650,00
Obras		Mensal	Ilimitado	700,00
Patrimônio (Cloud)		Mensal	Ilimitado	850,00
Planejamento (Cloud)		Mensal	Ilimitado	850,00
Procuradoria (Cloud)		Mensal	Ilimitado	1.350,00
Recursos Humanos (Cloud)		Mensal	Ilimitado	1.300,00
Tesouraria (Cloud)		Mensal	Ilimitado	580,00
Transparência Fly		Mensal	Ilimitado	650,00

Tributos (Cloud)	Mensal	Ilimitado	3500,00
17 Sistema (s)			24.110,00
<b>FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CATANDUVAS</b>			
Sistemas	Unidade	Usuários	Valor R\$
Compras (Cloud)	Mensal	Ilimitado	650,00
Contabilidade (Cloud)	Mensal	Ilimitado	900,00
Obras	Mensal	Ilimitado	220,00
Saúde	Mensal	Ilimitado	2.500,00
Tesouraria (Cloud)	Mensal	Ilimitado	350,00
Transparência Fly	Mensal	Ilimitado	300,00
6 Sitemas(s)			4.920,00

## 2. REQUISITOS E FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

### 2.1- Suporte Técnico:

A prestação de serviços de suporte técnico deverá ser realizada na sede da entidade, ou por meio digital por **técnico habilitado**, apto a promover o devido suporte ao aplicativo, visando:

- Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos aplicativos;
- Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, desde que não exista backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança;
- Orientação de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos aplicativos após a implantação e utilização dos mesmos, como: gerar/validar arquivos para Órgão Governamental, Instituição Bancária, Gráfica, Tribunal de Contas, entre outros;
- Será aceito suporte aos aplicativos licitados via acesso remoto mediante autorização prévia, sendo de responsabilidade da contratada o sigilo e segurança das informações;

A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento para suporte, com profissionais capacitados, no sistema proposto, para solucionar dúvidas e resolver problemas durante a vigência contratual, atendendo com prontidão as reclamações por parte do recebedor do produto e/ou serviço através de sistema de chamados, desde que seja realizada a verificação da reclamação, e havendo interferência no produto e/ou serviço, deverá ser realizado uma análise e repassado o prazo de solução.

Será aceito suporte aos sistemas licitados via acesso remoto mediante autorização prévia, sendo de responsabilidade da Contratada o sigilo e a segurança das informações

### 2.2- Serviço de gerenciamento de datacenter

- Por se tratar de sistema de propriedade intelectual da CONTRATADA, nos termos da Lei Federal nº 9.609 de 19 de fevereiro de 1999, esta deverá disponibilizar o data center para alocação dos sistemas objeto desta licitação, com capacidade de processamento, como: links, servidores, nobreaks, fontes alternativas de energia (grupo gerador), softwares de virtualização, segurança, sistema de climatização; compatíveis com as necessidades do sistema ofertado e o volume de operações da CONTRATANTE;

- A estrutura de *data center* deverá ser própria da CONTRATADA
- A CONTRATADA deverá realizar gerenciamento proativo no nível de servidor, inibindo que operações onerosas (como emissão de relatórios grandes, execução de consultas com filtros inadequados, etc.), possam prejudicar a operação do sistema ocasionando lentidão e/ou travamentos, prejudicando assim os trabalhos internos;
  - Por se tratar de um sistema web, instalado e mantido em data center, as atualizações deverão ocorrer mediante as seguintes características:
    - O procedimento de atualização deverá ser automatizado sem necessidade de interferência do usuário, executado, controlado e auditado pela própria CONTRATADA, garantindo que o sistema esteja disponível imediatamente após os procedimentos de atualização;
    - 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;
    - Permitir visualizar os logs de atualizações que foram executadas anteriormente;
    - Deverá permitir acesso posterior sempre que necessário pelo usuário a documentação de cada release lançada/atualizada.
- Ainda quando ao data center, a CONTRATADA fica responsável por 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);
- CONTRATADA deverá prever as necessidades de capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidade relacionados ao provimento de data-center para atendimento das necessidades da CONTRATANTE e de acordo com o desempenho do sistema ofertado. A previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno do sistema cotado são de responsabilidade da CONTRATADA de acordo com as questões técnicas particulares de seu próprio sistema;
  - a) Para garantir segurança e disponibilidade o ambiente computacional oferecido deverá, no mínimo, conter recursos suficientes ao processamento e ao armazenamento de informações a serem controladas com o sistema de gestão ofertado, dentre eles: Links de internet redundantes;
  - b) Fontes de energia redundantes, no mínimo uma de concessionária de energia e outra de grupo(s) de gerador(es);
  - c) Hardwares redundantes;
  - d) Tecnologia de virtualização;
  - e) Administração 24 X 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana).
- Em caso de necessidade de readequação de capacidade de processamento, deverá permitir que seja realizado redimensionamento posterior conforme necessidade para atendimento da demanda de funcionalidades e usuários, de acordo com as seguintes regras e conceitos;
  - 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 CPUs por servidor;
  - O aumento de reserva de link de internet deverá ser realizado por MB adicional, além da quantidade já disponibilizada conforme necessidade do sistema/programas;
  - O aumento de espaço em disco total deverá ser realizado por GB adicional, além da quantidade já disponibilizada conforme necessidade do sistema/programas;
  - O aumento de memória RAM deverá ser realizado por GB em cada servidor conforme necessidade do sistema/programas, além da quantidade já disponibilizada;
  - O aumento de qualquer um dos recursos mencionados deverá ser solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA mediante ofício e será passível de aprovação orçamentária;
  - O datacenter deverá conter tecnologia para manter cópia das informações no ambiente do datacenter da CONTRATADA (ou por ela contratado) e download de segurança do banco de dados pela CONTRATANTE.
  - Ao término da fase de implantação, quando posto em efetivo funcionamento a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE através de documento formal os recursos da capacidade totais disponíveis do datacenter no momento;
  - A administração municipal está à disposição das empresas interessadas para prestar informações que estas considerarem necessárias para os devidos cálculos, projeções e formatação de suas propostas;
  - A CONTRATADA deverá disponibilizar sempre que requisitado um backup atualizado de todos os bancos de dados do município. Este arquivo de backup deve ser compatível e acessível pelos gerenciadores de banco de dados utilizados,

garantindo que o processo de restauração possa ser realizado de forma eficiente e sem interrupções. A Contratada deve assegurar que os backups estejam em formatos suportados para serem importados pelos gerenciadores de banco de dados de maneira nativa, e que as ferramentas necessárias para o acesso e a restauração dos dados estejam disponíveis e atualizadas, os arquivos de backup não pode ser em formato xls,xlsx, txt, xml ou outro formato que não seja possível a importação pelo gerenciador de banco de dados, ou seja, o arquivo deve ser do mesmo formato que a CONTRATADA utiliza na banco de dados.

### 2.3- Serviços Variáveis:

A Contratada poderá ser chamada pela Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os serviços de demanda variável:

➤ Serviços de capacitação em função de novas releases dos softwares e/ou rodízio de pessoal, cujo ambiente será fornecido pela contratante, bem como chamados de atendimento técnico local a serem realizados pelos técnicos da contratada nas dependências da contratante, ou via conexão remota para tratamento de erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares, ou por fatores alheios aos sistemas (vírus e afins por exemplo), ou outros cuja necessidade tenha sido identificada pela Contratante;

➤ Serviços de personalização e customização de softwares, neles relacionados todo os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas, incluindo parametrizações, implementações, novas funcionalidades, e quaisquer outros necessários para atender necessidades e interesses (oportunidade e conveniência) da contratante, pertinentes ao objeto contratado.

### 2.4- Serviços De Manutenção:

Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, incluindo as seguintes atividades:

#### Manutenção Preventiva

Consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos ou riscos à integridade das informações identificadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA. O CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções.

O CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA. A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas de trabalho e, informará o CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolutividade.

Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pelo CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA. A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais ao CONTRATANTE.

#### Manutenção Corretiva

Consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais.

A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas na solução, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade do CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas.

Os usuários da solução, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de suporte técnico, através da ferramenta de chamados em uso pelo CONTRATANTE.

A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes. Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção.

### Manutenção Adaptativa

Consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento da solução, a fim de melhorar a usabilidade ou manter conformidade dos processos de negócio da solução com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente. O CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação.

Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação do CONTRATANTE.

O CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários a implementação, que conterà o aceite dos requerentes da área requisitante.

O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa.

A CONTRATADA ajustará a Solução para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, no prazo estabelecido pelo legislador, sem ônus para o CONTRATANTE.

As Manutenções Adaptativas, exceto as relacionadas a legislação, deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho.

Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção.

### Manutenção Evolutiva

Consiste no atendimento de demandas de melhorias e adequações na solução, não enquadradas em Manutenção Adaptativa, contemplando funcionalidades não exigidas nos requisitos neste Termo de Referência e seus anexos, de forma a contemplar os ajustes necessários à sustentação da Solução.

O CONTRATANTE quando da necessidade de uma Manutenção Evolutiva avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários à implementação da Manutenção Evolutiva, que conterà o aceite dos requerentes da área proprietária do negócio em análise.

O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Evolutiva. Essa solicitação de Manutenção Evolutiva será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Evolutiva.

Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Evolutiva a empresa CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE a proposta técnica, com no mínimo, as seguintes informações: quantidade de horas técnicas necessárias para o desenvolvimento da Manutenção Evolutiva, o prazo para a implantação e, os possíveis impactos da implantação.

A CONTRATADA ao receber a proposta em conjunto com a área proprietária do negócio homologará e, emitirá o CONTRATANTE uma Ordem de Serviço, a qual estará autorizando o efetivo serviço de Manutenção Evolutiva, contando-se o prazo de entrega a partir do primeiro dia útil após, o registro no chamado.

Após, a conclusão da Manutenção Evolutiva os requisitos propostos serão homologados considerando-se o previsto na Ordem de Serviço. Para cada pedido de desenvolvimento deverá haver uma proposta da CONTRATADA, detalhando, no mínimo, o escopo do desenvolvimento, a quantidade de horas-técnicas e o prazo de execução, que deverá ser previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

O dimensionamento das demandas de manutenção adaptativa e evolutiva deverá ser medido por meio de horas técnicas, as quais sempre serão previamente aprovadas pelo CONTRATANTE.

Para entregar uma versão da solução contendo o desenvolvimento demandado, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a versão na área de transferência definida pelo CONTRATANTE, ocasião em que cessará a contagem do prazo de entrega pactuado na respectiva Ordem de Serviço.

As ocorrências que são do tipo Manutenção adaptativa e evolutiva deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho.

### 3. FORMA E CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

3.1- A contratação será realizada por meio de processo emergencial de Renovação de Licença de Uso de Software.

### 4. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

A fase de Gestão do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços e o fornecimento de bens que comporão a Solução.

A equipe de Comissão de Gestão do contrato acompanhará a execução dos itens constantes do objeto desta licitação, bem como fiscalizará o atendimento aos demais itens constantes deste Termo de Referência e Contrato quanto à adequação aos padrões e metodologias estabelecidos, bem como quanto ao cumprimento dos requisitos de âmbitos legal, administrativo e técnico.

A CONTRATADA não deverá divulgar nenhum dado ou informação relativa à implantação, utilização, ou quaisquer outros processos, sem autorização do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá indicar preposto, representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

**Catanduvas – SC, 19 de Junho de 2024.**

---

Responsável pela elaboração da justificativa  
Larissa Silva da Veiga  
Matrícula: 6101