



## EDITAL

### PREÂMBULO

#### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2021**

Processo nº 004487/2021 de 20 de outubro de 2021

Origem: Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS

O **MUNICÍPIO DE ITARANA**, Estado do Espírito Santo, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº. 27.104.363/0001-23, torna público aos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE**. O procedimento licitatório obedecerá integralmente à legislação que se aplica a modalidade Pregão, sob a égide da Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Municipal nº 733/2016, Decreto Municipal nº 1000/2018, aplicando-se subsidiariamente as disposições da Lei nº 8.666/93 e Decreto Federal nº 10.024/2019, bem como pelas demais normas pertinentes e condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos. O certame será conduzido através do Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela portaria nº. 026/2021, publicada em 18/01/2021 – DOM/ES.

**INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS:** às 08h00min do dia 06/12/2021

**LIMITE PARA ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS:** às 08h30min do dia 21/12/2021

**DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DAS PROPOSTAS:** às 08h30min do dia 21/12/2021

**DATA E HORÁRIO DE ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:** às 09h00min do dia 21/12/2021

Todos os horários estabelecidos no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

### **I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1 - A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.

1.2 - As informações que o Pregoeiro julgar importantes serão disponibilizadas no sítio [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br), razão pela qual as empresas interessadas deverão consultá-lo obrigatoriamente **até a data prevista para abertura da sessão**.



1.3 - A utilização do sistema de pregão eletrônico da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil está consubstanciada nos § 2º e 3º do Artigo 2º da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002.

1.4 - Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização deste Pregão Eletrônico no horário e data marcada, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, **independente de nova convocação.**

1.5 - As legislações municipais aplicadas neste edital, estão disponíveis no site oficial de Itarana/ES, Atos Oficiais, endereço: [www.itarana.es.gov.br/portal/atosOficiais](http://www.itarana.es.gov.br/portal/atosOficiais).

1.6 - O recebimento das propostas, envio dos documentos de habilitação, abertura e disputa de preços, será exclusivamente por meio eletrônico, no endereço: [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

## **II - OBJETO**

2.1 - Contratação de empresa especializada no fornecimento de software, englobando cessão do direito de uso, instalação, implantação, treinamento, customização, migração, adequação, suporte técnico, atualização e assistência técnica na implantação de solução tecnológica de gestão do SUAS, incluindo gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica, conforme especificações e quantidades estabelecidas nos anexos II e III deste Edital.

2.1.1 - A partir da estratificação de dados e informações do software de gestão do SUAS, desenvolver apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, gestão da vigilância socioassistencial, gestão da proteção social básica, gestão da proteção social especial, gestão do RMA, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas.

**2.2** - Em caso de divergência existente entre as quantidades e especificações dos itens/lotos que compõem o objeto descrito no site da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, no endereço [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br) e as especificações constantes deste instrumento convocatório, **prevalecerão as especificações e quantidades estabelecidas no anexos II e III deste Edital.**

## **III - RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

3.1 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão pelas seguintes dotações orçamentárias:

**a)** 070001.0812200092.006 – 33904000000 – Serviços de tecnologia da informação e comunicação / Ficha: 141 – Fonte: 10010000000.

## **IV - DIVULGAÇÃO, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

4.1 - As empresas que tiverem interesse em participar do certame poderão retirar o



edital através do site da **Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL** ([www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)), ou através do site oficial da Prefeitura Municipal de Itarana/ES, ([www.itarana.es.gov.br](http://www.itarana.es.gov.br)), ficando obrigadas a acompanhar as publicações referentes à licitação na imprensa oficial e site eletrônico, tendo em vista a possibilidade de alterações e avisos sobre o procedimento licitatório.

4.2 - Modificações no edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

4.3 - **Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório devem ser enviados ao Pregoeiro** até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, através do endereço [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br).

4.3.1 - O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

**4.4 - O EDITAL PODERÁ SER IMPUGNADO** por qualquer pessoa física ou jurídica, em até **02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, através do endereço [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br).

4.4.1 - As documentações da impugnação deverão ser anexadas ao corpo do e-mail, preferencialmente digitalizados em formato "PDF", devendo conter no mínimo os seguintes documentos:

a) Relatório de Impugnação;

b) Comprovação do signatário emissor da impugnação, da seguinte forma:

b.1) Em sendo o representante legal, documento oficial de identificação que contenha foto, cópia do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na junta comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura. No caso de Microempreendedor Individual, o Certificado da condição de Microempreendedor Individual emitido nos últimos 30 (trinta) dias;

b.2) Por procurador, documento oficial de identificação que contenha foto, cópia do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na junta comercial e procuração por instrumento público ou particular com reconhecimento de firma do outorgante, da qual constem poderes específicos para praticar atos pertinentes ao certame, ou apenas deste, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados na alínea "b.1", que comprove os poderes do mandante para a outorga;

b.2) por terceiros, documento oficial de identificação que contenha foto, carta de credenciamento, bem os documentos indicados na alínea "b.1", que comprove os poderes do mandante signatário para a devida representação da empresa licitante.



4.4.2 - Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

4.4.3 - Caso o pregoeiro decida pela não impugnação do ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a autoridade competente - ordenadora da despesa - a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do pregoeiro.

4.4.4 - Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

4.5 - Qualquer modificação no edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

#### **V - CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO**

5.1 - Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas que desenvolvam as **atividades condizentes com o objeto desta licitação**. As empresas deverão atender todas as exigências contidas neste edital e seus anexos, além das disposições legais, independentemente de transcrição.

#### **5.2 - Não será admitida a participação de empresas:**

- a) declaradas inidôneas por ato da Administração Pública;
- b) que estejam cumprindo pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Município de Itarana/ES;
- c) em consórcio;
- d) cuja atividade empresarial não abranja o objeto desta licitação;
- e) possuam sócio, administrador, gerente ou funcionário que seja servidor ou dirigente da Prefeitura Municipal de Itarana/ES.
- f) estrangeiras que não funcionem no País;
- g) quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.
- h) estejam sob falência, dissolução ou liquidação;
- h.1) Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada na fase de habilitação a sentença homologatória do plano de recuperação judicial;

5.3 - A participação no certame implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

5.4 - As Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparada, deverá assinalar no ato do cadastramento da proposta, no campo apropriado no sistema do site [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br), "DECLARO SER ME/EPP" existente na aba "verificação das propostas cadastradas", caso deseje usufruir das prerrogativas conferidas pela Lei Complementar nº 123/06, decaindo do direito deste benefício o proponente que não se declarar.



## **VI - DO CREDENCIAMENTO**

6.1 - As pessoas jurídicas ou firmas individuais interessadas deverão proceder o credenciado junto ao sistema via internet, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema de compras.

6.2 - O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no site [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

6.3 - O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do Licitante, ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.4 - Como requisito para participação deste Pregão Eletrônico, o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta encontra-se em conformidade com as exigências previstas neste Edital, ressalvados os casos de participação de microempresa e de empresa de pequeno porte, no que concerne a regularidade fiscal.

6.5 - O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema, ou ao Município de Itarana/ES, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que, por terceiros;

6.6 - A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do Sistema para imediato bloqueio de acesso;

6.7 - A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente cadastramento para participar do pregão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

6.8 - Caberá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão do seu representante;

**6.9** - Qualquer dúvida em relação ao acesso no sistema operacional, poderá ser esclarecida através dos telefones para suporte a fornecedores: **(41) 3097-4600 / 3042-9909 / 3091-9654**, bem como através da **Bolsa de Licitações e Leilões** ou pelo e-mail [contato@bll.org.br](mailto:contato@bll.org.br).

6.10 - Site oficiais de cadastro da BLL para cadastro:

a) <https://bll.org.br/>

b) <https://bll.org.br/cadastro/>

## **VII - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**



7.1 - As licitantes deverão **registrar** suas propostas de preços, exclusivamente por meio do sistema, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

7.1.1 - O registro da proposta na plataforma da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL ([www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)), ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

7.1.2 - Deverá conter no registro eletrônico da proposta, as seguintes informações:

a) Descrição do objeto ofertado;

b) Preço unitário e total de cada **item/lote**, expresso em moeda corrente nacional (R\$), com no máximo 02 (duas) casas decimais;

c) No campo "**MARCA**", fica dispensado preenchimento ou, caso queira, colocar "**MARCA PRÓPRIA**";

7.1.3 - Na hipótese da licitante ser Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparada por Lei específica, deverá assinalar no ato do cadastramento/registro da proposta, no campo apropriado no sistema do site [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br), "DECLARO SER ME/EPP" existente na aba "verificação das propostas cadastradas", caso deseje usufruir das prerrogativas conferidas pela Lei Complementar nº 123/06, decaindo do direito deste benefício o proponente que não se declarar/assinalar.

7.2 - Até a abertura da sessão pública, as licitantes poderão excluir o registro ou modificar o lançamento de sua proposta/registro, anteriormente lançados no sistema.

7.3 - Os preços e os produtos propostos são de exclusiva responsabilidade da licitante, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.4 - Ao oferecer sua proposta no sistema eletrônico, o licitante deverá observar rigorosamente a descrição dos itens/lotos e considerar as condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

7.5 - A validade da proposta será de no mínimo 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

7.6 - Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, tributos, fretes e carretos, inclusive ICMS e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens, de forma que o objeto do certame não tenha ônus para o Município de Itarana/ES.

7.7 - Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.



7.8 - Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas registradas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

7.9 - Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

7.10 - Fica vedado ao licitante qualquer tipo de identificação, no sistema eletrônico, quanto ao registro de sua proposta de preços, sob pena de desclassificação da empresa no certame, pelo Pregoeiro.

### **VIII - DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

8.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

8.2 - O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas neste .

8.2.1 - Também será desclassificada a proposta (eletrônica) que identifique o licitante.

8.2.2 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3 - A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3 - O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.4 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8.5 - Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**8.5.1 - O lance deverá ser ofertado pelo menor preço global do lote.**

8.5.2 - O preço ofertado na proposta ou em cada lance será de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não podendo ser alterado após a sua manifestação, com exceção da negociação constante no art. 4º, XVII da Lei nº. 10.520/2002.

8.5.3 - A fase de lances iniciará, primeiramente, com todos lotes desertos e aqueles com apenas 01 (uma) proposta, posteriormente, com os demais lotes com mais de 01 (uma) proposta.

8.5.4 - Durante a sessão pública de disputa de preços (lances), o Pregoeiro poderá, a seu critério - quando da existência de mais de um lote - adotar a disputa de lotes simultâneos na sala de disputa (multilotes/multisalas), quando poderão ser realizados, numa única sessão de disputa, vários lotes de forma simultânea, **até o limite de 10 (dez) lotes.**



8.6 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.7 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.8 - O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 1,00 (um real)**.

8.9 - **Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "ABERTO", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.**

8.10 - **A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

8.11 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item/lote anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.12 - Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

8.13 - Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

8.14 - Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL.

8.15 - Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

8.16 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.17 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.18 - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

8.19 - Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8.20 - Encerrada a fase de lances, se a proposta de menor lance não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e o sistema eletrônico identificar que houve proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor lance, será



procedido o seguinte:

- a) A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, será convocada pelo sistema eletrônico, via "chat" de comunicação do pregão eletrônico para, no prazo de 5(cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicada em seu favor o objeto do pregão;
- b) No caso de empate de propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem no limite estabelecido no subitem 8.9, o sistema realizará um sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro será convocada para apresentar melhor oferta, na forma do disposto na alínea "a";
- c) Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma da alínea "a" anterior, serão convocadas as remanescentes, quando houver, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.21 - O objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda aos requisitos de habilitação e, havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

8.21. -1 no país;

8.21.2 - por empresas brasileiras;

8.21.3 - por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.21.4 - por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

8.22 - Encerrada as etapas de envio de lances da sessão pública e os demais critérios de desempates, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

8.23 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.24 - O Pregoeiro anunciará o licitante detentor da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo (a) Pregoeiro (a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

8.25 - Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.



8.26 - Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

**8.27** - Não serão cancelados preços que estiverem dentro da margem de lances das demais licitantes, sendo cada lance de exclusiva e total responsabilidade da licitante.

**8.28** - Não será adjudicado valor acima da média de referência, sendo oportunizado a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar baixar o valor apresentado do item/lote.

**8.29** - Permanecendo valor do item/lote superior ao da média apurada pela administração, o item/lote da licitante será desclassificado e considerado fracassado.

#### **IX - DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:**

**9.1 – Encerrada a fase de julgamento da(s) proposta(s) e declarada aberta a fase de Habilitação pelo pregoeiro, os documentos relacionados nos subitens 9.1.1 a 9.1.5, da(s) licitante(s) classificada(s) em primeiro lugar, deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico Oficial: [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br), com cópia para [cplitarana@gmail.com](mailto:cplitarana@gmail.com), no prazo 24 (vinte e quatro) horas, após convocação do pregoeiro via chat.**

##### **9.1.1 - DA HABILITAÇÃO JURÍDICA - Art. 28 da Lei nº 8.666/93**

- a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b)** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede;
- c)** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede;
- d)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;
- e)** No caso de Microempreendedor Individual: Certificado da condição de Microempreendedor Individual emitido nos últimos 30 (trinta) dias:  
<<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/temas/ja-sou/servicos/emitir-certificado-cnpj-ccmei/certificado-cnpj>>

**§1º.** Os documentos acima descritos, deverão estar acompanhados de todas as alterações **ou** apenas da consolidação respectiva ou, ainda, no caso de eireli, sua transformação, onde conste o objeto social da empresa, o qual deverá ser compatível com o objeto da licitação, devidamente registrados nos Órgãos competentes.

##### **9.1.2 - DAS REGULARIDADES FISCAIS - Art. 29 da Lei nº 8.666/93**



- a) Comprovante de inscrição e de situação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, devidamente atualizado;
- b) Certificado de Regularidade do FGTS;
- c) Prova de regularidade para com para com Receita Federal por meio de Certidão Unificada, nos termos da Portaria MF 358, de 05 de setembro de 2014 (tributos federais, contribuições previdenciárias e dívida ativa da União).
- d) Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Estadual, da sede do licitante;
- e) Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Municipal, da sede do licitante;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT - Lei nº. 12.440;

**§1º. As microempresas e empresas de pequeno deverão apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.**

**§2º. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal** exigida neste edital, será assegurado à(s) microempresa(s) e empresa(s) de pequeno, deste certame, **o prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados do momento em que for(em) declarada(s) vencedora(s), prorrogáveis por igual período, a critério da Administração da Prefeitura Municipal de Itarana/ES, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**§3º. A não regularização da documentação no prazo previsto no §2º implicará decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes para celebrar a contratação, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

#### **9.1.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA - Art. 31 da Lei nº 8.666/93**

a) **Certidão Negativa de Natureza de Recuperação Judicial e Extrajudicial (Falência ou Concordata), expedida pelo(s) distribuidor (es) da sede da pessoa jurídica** (domicílio da licitante), e quando se tratar de Sociedade Simples apresentar Certidão Negativa dos Distribuidores Cíveis, com data não superior a 60 (sessenta) dias de sua emissão, quando não for expresse sua validade.

a.1) a empresa que se encontra em recuperação judicial deverá apresentar certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório / sentença homologatória do plano de recuperação judicial.

#### **9.1.4 - DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

a) Declaração de Habilitação - UNIFICADA (**ANEXO I**).



### **9.1.5 - DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

a.1) As documentações relativas às condições para habilitação técnica, estão descritas no item 03 do Termo de Referência, anexo II deste edital.

### **9.2 - A Habilitação fica condicionada após ateste do pregoeiro, por meio de consulta quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, sendo a avaliação realizada nos seguintes cadastros:**

- a) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União no endereço eletrônico <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;
- b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas da Controladoria Geral da União no endereço eletrônico [www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça no endereço eletrônico [www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

9.2.1 - Constatada a existência de sanção que inviabilize a participação ou contratação, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

#### **d) SICAF.**

**9.3** – Poderão ser anexados os documentos de habilitação deste pregão, quando do cadastramento da proposta de preço, diretamente no sistema de compras eletrônicas, endereço <http://bllcompras.org.br> e, caso falte algum documento, poderá ser solicitado pelo pregoeiro no prazo estipulado no item 9.1 deste edital.

**9.3.1** - Nas situações dos itens 9.1. e 9.2 deste edital, será assegurado à ME/EPP, o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério da licitada, para comprovar a sua regularidade fiscal.

**9.3.2** - Para fins de habilitação, a verificação pelo município de Itarana/ES nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

**9.3.3** - Todos os documentos inseridos no sistema "BLLCompras" devem seguir as condições abaixo:

- a) a extensão do arquivo deverá ser nos seguintes formatos: Rich Text (.rtf), Portable Document (.pdf) ou Zipfile (.zip);
- b) o nome do arquivo não poderá conter acentuação, espaços em branco ou caracteres especiais;
- c) o tamanho máximo dos arquivos está limitado em 1 MB (Megabytes) ou 1024 KB (Kilobytes).

**9.4** - O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema ou diretamente por e-mail cadastrado na plataforma, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de não aceitação da proposta e inabilitação.

**9.4.1** - Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os



que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, pendentes de informações, ilegíveis, com erros formais, documento faltante e situações correlatas, sem prejuízo do seu ulterior registro ou envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta e inabilitação.

**9.5** - Os prazos estabelecidos neste edital, poderão ser prorrogados pelo Pregoeiro, por solicitação encaminhada e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**9.6** - Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

9.6.1 - Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões de regularidade fiscal e trabalhista, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF;

9.6.2 - O cadastro no SICAF, abrangente dos níveis indicados no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018, **PODERÁ SUBSTITUIR APENAS** os documentos indicados nos subitens acima **9.1.1 – Habilitação Jurídica, 9.1.2 - Regularidade fiscal e trabalhista e 9.1.3 - Qualificação econômico-financeira**, sendo que os demais é obrigatória a apresentação.

**9.7** - As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**9.8 - Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para fins de habilitação deverão conter o nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:**

**a)** se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;  
**b)** se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;  
**c) se a licitante for matriz, e a executora do contrato for filial, a documentação deverá ser apresentada com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;**

**d)** serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz

**d.1)** Figuram como exceções as certidões cuja abrangência atinge tanto a empresa matriz quanto as filiais (INSS e PGFN/RFB).

9.9 - Aquele que ensejar declaração falsa, ou que dela tenha conhecimento, nos termos do artigo 299 do Código Penal, ficará sujeito às penas de reclusão, de um a cinco anos, se o documento é público, reclusão de um a três anos, e multa, se o documento é particular, independente da penalidade estabelecida no artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/02.



## **X - APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA E ENVIO DOS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES DE HABILITAÇÃO**

10.1 - Encerrada a etapa de lances e habilitação, o pregoeiro poderá convocar a licitante detentor da melhor oferta, para que este envie a PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA, em conformidade com o último lance ofertado, devendo o arquivo ser encaminhado para o endereço eletrônico Oficial: [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br), com cópia para [cplitarana@gmail.com](mailto:cplitarana@gmail.com), no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da convocação.

10.2 - Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo descrito no item anterior.

10.3 - Após o envio do e-mail, o responsável pelo envio deverá entrar em contato com o pregoeiro para confirmar o recebimento do e-mail e do seu conteúdo. O pregoeiro não se responsabilizará por emails que, por qualquer motivo, não forem recebidos em virtude de problemas no servidor ou navegador, tanto do Município de Itarana/ES quanto do emissor.

10.4 - Em caso de impossibilidade de atendimento ao prazo, o licitante deverá solicitar, dentro do prazo estipulado, via e-mail, prorrogação do mesmo.

10.5 - É facultado o Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do processo desde a realização da sessão pública.

10.6 - Se a proposta não for aceitável ou se a LICITANTE deixar de enviar a Proposta de Preços atualizada ou não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro DESCLASSIFICARÁ e examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

10.7 - A proposta deverá conter:

10.7.1 preços unitários e totais, em moeda corrente nacional, em algarismo e por extenso, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

10.7.2 indicação/especificação;

10.7.3 A apresentação da proposta implicará na plena aceitação das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

10.7.4 prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data estipulada para a abertura do presente certame, conforme previsto no art. 69, § 2º combinado com o artigo 66, § 4º;

10.7.5 O preço proposto deverá ser expresso em moeda corrente nacional (Real), com até duas casas decimais (0,00).



## **XI -DO ENCAMINHANDO DA DOCUMENTAÇÃO ORIGINAL**

11.1 - A documentação de habilitação, complementar e proposta reajustada, caso solicitada, deverão ser encaminhadas em original ou cópias autenticadas, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro, no seguinte endereço: Rua Elias Estevão Colnago, 65, Centro, Itarana/ES, CEP: 29.620-000. Aos cuidados do setor de Licitações e Contratos. O envelope contendo os documentos deve estar lacrado e informar o nome da empresa ou empresário individual, número do CNPJ, número e ano do Pregão Eletrônico.

## **XII - DOS RECURSOS**

12.1 - No mínimo, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, o Pregoeiro deverá comunicar aos licitantes, por meio do sistema no qual a licitação foi realizada e por e-mail, data e hora em que declarará o vencedor do certame.

12.2 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.3 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item anterior, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.4 - Para efeito do disposto no item anterior, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica - internet -, no período máximo de 30 (trinta) minutos após o pregoeiro comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.

12.5 - O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.6 - No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

12.7 - Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser dirigidos ao Pregoeiro, por meio eletrônico, através dos seguintes endereços: [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br), anexados documentos digitalizados em formato "pdf". Somente serão aceitas razões assinadas pelos recorrentes.



### **XIII - ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

13.1 - A adjudicação do objeto do Pregão é atribuição do Pregoeiro, exceto quando houver manifestação de recurso, hipótese em que a adjudicação caberá a autoridade superior da Prefeitura Municipal de Itarana/ES.

13.2 - A homologação do Pregão cabe a autoridade superior da Prefeitura Municipal de Itarana/ES.

### **XIV - DO CONTRATO OU NOTA DE EMPENHO**

14.1 - Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo de **03 (três) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato ou retirar a Nota de Empenho, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.2 - O Contrato será encaminhado através de correio eletrônico, para o endereço de e-mail disponibilizado pelo licitante na fase de habilitação, competindo ao Contratado a **impressão e assinatura do instrumento em 02 (duas) vias**, providenciando a entrega da via original no Setor de Licitações e Contratos da Prefeitura Municipal de Itarana/ES, **em até 03 (três) dias úteis após o seu recebimento**, no endereço descrito no subitem 14.2.1.

14.2.1 - Deverá ser destinado à Prefeitura Municipal de Itarana/ES - Setor de Licitações e Contratos - **Endereço:** Rua Elias Estevão Colnago, nº. 65, Centro, Itarana/ES, CEP: 29.620-000, mediante envelope fechado e lacrado, consignando-se externamente o nome da proponente e as expressões:

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITARANA / ES**  
**AO SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. \_\_\_\_ /2021**  
**PROPONENTE:**  
**CNPJ:**

**14.2.1 – ASSINATURA DIGITAL:** Será permitida a assinatura eletrônica do Contrato, devidamente assinada por Certificação Digital, emitida por uma **Autoridade Certificadora** (AC) e devidamente habilitada pela **ICP-Brasil**.

14.2.2 - O Contrato assinado por meio eletrônico deverá ser encaminhado para os seguintes endereços de e-mail: **licitacao@itarana.es.gov.br**, com cópia para **cplitarana@gmail.com**, no mesmo prazo indicado no item 14.2, deste tópico.

14.3 - O Município de Itarana/ES poderá prorrogar o prazo fixado no item 14.2, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, quando solicitado



pelo adjudicatário, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

14.4 - O descumprimento do prazo constante no item 14.2 será considerado desistência da contratação, salvo situações comprovadas de caso fortuito e de força maior, acarretando à empresa as consequências previstas na legislação e neste edital.

14.5 - Na assinatura do Contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do instrumento da contratação.

14.6 - Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a avaliação de todo o trâmite de avaliação de proposta e requisitos para habilitação previstos neste edital, assinar o contrato.

14.7 - É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

14.8 - A recusa injustificada de fornecedor classificado em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido neste artigo, ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.

#### **XV - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

15.1 - O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao da publicação do seu extrato na imprensa oficial, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos da Lei 8666/93.

#### **XVI - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

16.1 - As informações relativas à forma de execução do objeto, estão descritas nos itens 1, 1.1, 5, 6, 7, 09, 11 e 14 do **anexo II** (Termo de Referência) e cláusula sétima do **anexo III** (Minuta do Contrato) deste edital.

#### **XVII - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

17.1 - As informações relativas à forma de pagamento, estão descritas no item 09 do **anexo II** (Termo de Referência) e cláusula quinta do **anexo III** (Minuta do Contrato) deste edital.

#### **XVIII - SANÇÕES**

18.1 - A empresa adjudicatária deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para o fornecimento do objeto licitado, sujeitando-se às sanções constantes no art. 7º da Lei nº. 10.520/02 e nos arts. 86 e 87 da Lei 8.666/93 e suas



alterações.

### **XIX - DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1 - Ao apresentar proposta, fica subentendido que o licitante conhece todas as condições estabelecidas no presente edital, e seus anexos.

19.2 - A Prefeitura Municipal de Itarana reserva-se no direito de efetuar diligências com a finalidade de verificação da autenticidade e veracidade dos documentos e das informações apresentadas nas propostas.

19.3 - A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.

19.4 - Os documentos exigidos nesta licitação poderão ser apresentados: a) em original; b) por qualquer processo de cópias autenticadas, por cartório competente, pelo pregoeiro ou por membro da equipe de apoio desta Municipalidade; c) publicação em órgão da imprensa oficial.

19.5 - O Pregoeiro solicitará, em qualquer época ou oportunidade, informações complementares, se julgar necessário.

19.6 - Poderão ser convidados a colaborar com o Pregoeiro, assessorando-o, quando necessário, profissionais de reconhecida competência técnica não vinculada direta ou indiretamente a qualquer dos licitantes, bem como qualquer outro servidor desta Prefeitura.

19.7 - Este Edital será regido pelas regras e princípios publicistas, pela Lei nº 10.520/02 e pela Lei nº 8.666/93 com suas alterações, independente da transcrição das normas vigentes.

19.8 - O pregoeiro resolverá os casos omissos com base no ordenamento jurídico vigente.

19.9 - Informações complementares inerentes a este pregão poderão ser obtidas pelos interessados pelo tel.: (27)370-4916 em dias úteis no horário das 07h às 11h e das 13h às 16h, ou pelo e-mail: [licitacao@itarana.es.gov.br](mailto:licitacao@itarana.es.gov.br).

19.10 - O pregoeiro pode a qualquer tempo negociar o preço com o licitante vencedor a fim de almejar proposta mais vantajosa para a Administração.

19.11 - Fazem parte do presente Edital integrando-o de forma plena, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

19.11.1 - Anexo I - Declaração de Habilitação - UNIFICADA;

19.11.2 - Anexo II - Termo de Referência.

19.11.3 - Anexo III - Minuta do Contrato;

19.11.4 - Anexo IV - Preço Médio.

Itarana/ES, 03 de dezembro de 2021.

**MARCELO RIGO MAGNAGO**

Pregoeiro Oficial



**ANEXO I - DECLARAÇÃO UNIFICADA DE HABILITAÇÃO**  
(utilizar, se possível, papel timbrado da empresa licitante)

**A**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITARANA/ES**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2021**

Pelo presente instrumento, a empresa ....., CNPJ nº ....., com sede na ....., através de seu representante legal infra-assinado, **DECLARA**, sob as penas da lei, que:

- 1) Declaramos, para os fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, não empregamos menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos de idade, em cumprimento ao que determina o inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/93, acrescida pela Lei nº 9.854/99.
- 2) Declaramos, para os fins que até a presente data inexistem fatos supervenientes impeditivos para habilitação no presente processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- 3) Declaramos, para os fins que a empresa não foi declarada inidônea por nenhum órgão público de qualquer esfera de governo, estando apta a contratar com o poder público.
- 4) Declaramos, para os devidos fins que não possuímos em nosso quadro societário e de empregados, servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação, nos termos do inciso III, do artigo 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 5) Comprometo-me a manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

( ) Declara, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se **enquadra na situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147/14**, bem assim que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação.

Marcar este item caso se enquadre na situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa.

**Local e Data.**

---

**Empresa:**  
**CNPJ nº.:**  
**Assinatura do Responsável pela Empresa**  
**(Nome Legível/Cargo)**



## **ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1 - OBJETO**

1.1 - Contratação de empresa especializada no fornecimento de software, englobando cessão do direito de uso, instalação, implantação, treinamento, customização, migração, adequação, suporte técnico, atualização e assistência técnica na implantação de solução tecnológica de gestão do SUAS, incluindo gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica. A partir da estratificação de dados e informações do software de gestão do SUAS, desenvolver apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, gestão da vigilância socioassistencial, gestão da proteção social básica, gestão da proteção social especial, gestão do RMA, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas.

#### **1.1. DETALHAMENTO DO OBJETO**

1.1.1 - Sistema Integrado para Gestão da Assistência Social:

- a) Licenciamento por uso e suporte técnico (help desk) de Sistema Integrado em ambiente web de Gestão da Assistência Social.
- b) Serviços técnicos de Implantação do Sistema e Treinamento presencial dos técnicos alocados no Projeto.
- c) Serviços técnicos de acompanhamento presencial de usuários e capacitação continuada da equipe técnica de referência com operação assistida.
- d) Apoio técnico para Gestão Social, incluindo gestão do programa bolsa família e cadastro único, vigilância sócio assistencial, proteção social básica e especial, RMA.
- e) Serviços Técnicos de Customização do sistema para atender necessidades específicas da Secretaria de desenvolvimento social.

### **2 - JUSTIFICATIVA**

#### **2.1 - DA NECESSIDADE DE GESTÃO DOS PROGRAMAS SOCIAIS E INTEGRAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

2.1.1 - A Secretaria Municipal de Assistência Social, com objetivo de gerenciar as informações do SUAS, pretende adquirir serviços, por meio de solução composta por plataforma tecnológica de gestão, para integração das informações do SUAS (secretaria e equipamentos), além de serviços de apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica. Tal implementação vai possibilitar fortalecimento da gestão, responsabilidade dos serviços e integração com a rede.

2.1.2 - Em 1988, com a Constituição Federal, a assistência social passou a integrar as políticas de proteção social, juntamente com a saúde e previdência, formando o tripé da seguridade social, com caráter de política social articulada a outras políticas sociais. A partir de 1993, com a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, Lei 8.742, art. 194 da Constituição foi regulamentado, e o art. Primeiro dessa lei determinou que a assistência social se constituísse como “direito do cidadão e dever do estado”.

---



2.1.3 - Um dos maiores desafios enfrentados pelos Municípios Brasileiros, está relacionado a gestão das políticas públicas. É indiscutível a importância dos programas sociais brasileiros para a diminuição da extrema pobreza e da desigualdade social. Tais programas proporcionam à parcela da população em condições de maior vulnerabilidade social a melhoria das condições de vida e a inclusão social e produtiva, favorecendo a conquista da cidadania e o desenvolvimento social.

2.1.4 - Nesse sentido, o objetivo é otimizar processos que envolvem a gestão da política pública da assistência social, consolidada de forma compartilhada, onde o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a proteção social não contributiva de seguridade social no campo da assistência social, possam gerir as ações diárias dos profissionais trabalhadores do SUAS.

2.1.5 - O SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social: Proteção Social Básica, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social, e a Proteção Social Especial. Estas ações têm necessidade de serem gerenciadas através de tecnologias que permitam a equipe de gestão ter informações e dados fidedignos para melhor atendimento das demandas e ações no dia a dia de trabalho.

2.1.6 - Os programas sociais voltados para transferência de renda, assistência social, segurança alimentar e outros, pautados em critérios objetivos, além de trazer conquistas aos beneficiários, que vislumbram uma perspectiva de futuro melhor, geram impactos econômicos porque ampliam o mercado interno, incentivam a produção e criam empregos. Dessa forma, os benefícios sociais também contribuem para o fortalecimento e crescimento da economia.

2.1.7 - A solução, objeto desta contratação, propiciará aos gestores municipais o monitoramento e avaliação dos programas sociais e centros de referência de assistência social, bem como dos serviços prestados à população. Possibilitará a interligação e interlocução entre os atendimentos realizados pelas unidades de assistência social, bem como, a qualificação dos trabalhos, uma vez que o usuário ao chegar para o atendimento, poderá ter seu cadastro e suas informações consultadas pelo técnico que o atenderá, possibilitando a visualização de todos os atendimentos realizados pelos demais serviços em oportunidades anteriores.

2.1.8 - Destacamos ainda outra funcionalidade de fundamental importância para a melhoria dos trabalhos que o sistema proporcionará, e módulo de inteligência estratégica, com possibilidade de acompanhar em painel situacional todas as ações desenvolvidas diariamente pela equipe de gestão. Ação esta que, vai determinar melhora no atendimento a todas as famílias que procuram os serviços do SUAS e conseqüentemente melhora na qualidade do atendimento ao cidadão.

2.1.9 - A aplicação de uma solução para a gestão social e integração de políticas públicas permitirá gerir os benefícios concedidos complementarmente aos dos Governos Federal e Estadual, bem como aqueles instituídos no âmbito do ente federativo municipal para atender a necessidades específicas da população local, que se apresentam em situação de vulnerabilidade social.

2.1.10 - Associado à gestão dos programas sociais e integração das políticas públicas, faz-se necessária a sistematização de canais e rotinas de relacionamento com a população do cadastro único, para que se possa conhecer, monitorar e atender as suas demandas e

---



promover uma difusão ampla de conhecimento para as pessoas, preparando-as para uma efetiva ascensão social, melhoria de qualidade de vida e renda.

2.1.11 - Em função do exposto, é de extrema importância para os municípios gerirem os programas sociais e integrarem as políticas públicas atualmente implantadas e a serem implantadas, associando a gestão à uma camada de inteligência que viabilize a tomada de decisão estratégica. O objetivo final a ser atingido é a melhoria das condições de vida dos indivíduos em situação de vulnerabilidade, o desenvolvimento social do município e o fortalecimento da economia local.

2.1.12 - Outra funcionalidade que merece destaque, é a gestão tecnológica incluindo apoio técnico de profissional capacitado, para melhoria da execução dos programas e serviços. O município não dispõe de tecnologias e profissionais para gestão integral do SUAS, portanto estima-se melhoria na gestão de recursos e execução de programas e serviços.

2.1.13 - Dessa forma, justifica-se a necessidade e importância da contratação da solução dos serviços técnicos especializados para a gestão, monitoramento e avaliação de programas sociais e integração de políticas públicas, resultando na melhoria da eficiência no uso de recursos públicos e obter maior abrangência e eficácia das políticas públicas do município de Itarana/ES.

## **2.2. DO MODELO DE CONTRATAÇÃO**

2.2.1 - A computação em nuvem é uma forte tendência nos Estados Unidos e Europa e está em franco crescimento no Brasil. Seguindo essa tendência, entende-se que o modelo escolhido para esta contratação é o mais adequado para o atendimento a sua necessidade de gestão para programas sociais, tendo em vista as vantagens em relação aos modelos tradicionais de contratação de softwares, as quais são listadas a seguir:

- a) Possibilidade de utilização de programa informatizado sem a necessidade de instalá-lo nos computadores e dispositivos móveis, visto que o acesso é realizado pela internet, independentemente de plataforma computacional.
  - b) Acesso à Solução de TI a partir de diversos tipos de dispositivos, favorecendo a mobilidade.
  - c) Não demanda investimentos iniciais em estruturas de redes locais e datacenters, hardware, bancos de dados e sistemas operacionais.
  - d) Elimina os custos de operação de datacenters, e os custos de atualização e manutenção de hardwares e softwares necessários para a utilização de um software tradicional, residente no local.
  - e) Permite maior agilidade para a implantação da Solução de TI, principalmente por não serem necessários investimentos na aquisição e implantação de infraestrutura, hardware e software e na contratação de mão de obra.
  - f) Permite o estabelecimento de acordos de nível de serviço adequados às necessidades e aos recursos financeiros da Contratante, e disponibiliza serviços de manutenção e suporte técnico sem a necessidade de investimentos em recursos humanos.
  - g) Não exige aumento da carga de trabalho ou do tamanho da equipe técnica de Tecnologia da Informação (TI) do Contratante, a qual pode dedicar-se às tarefas de gestão de TI, que deve ser o foco dos gestores públicos da área.
  - h) Diminui o custo total de propriedade em relação a uma solução local e os riscos relacionados à aquisição e implantação de Solução de TI equivalente.
  - i) O custo do serviço varia de acordo com a quantidade de usuários da Solução de TI, evitando desperdícios de recursos e tornando a solução escalável.
-



### **3 - CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA**

3.1 - A empresa licitante deverá apresentar pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica, comprovando já ter fornecido ou estar fornecendo

- a) A prestação de serviços, cujo software de gestão atenda às funcionalidades e especificações similares ao objeto licitado e com ênfase na: gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica;
- b) Prestação de serviços de apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, auxílio na identificação de necessidades sociais, gestão da vigilância socioassistencial, gestão da proteção social básica, gestão da proteção social especial, gestão do RMA, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas, acompanhado por painel situacional;
- c) Capacitação técnica para profissionais trabalhadores do SUAS, para melhor busca ativa da população elegível para políticas públicas e serviços disponibilizados;
- d) A prestação de serviços de operação assistida, manutenção, suporte remoto, similares ao objeto licitado.

3.1.1 - O(s) atestado(s) deve(m) mencionar explicitamente que os compromissos assumidos contratualmente foram cumpridos satisfatoriamente, não havendo registro de ocorrência que desabone a empresa comercialmente ou tecnicamente.

3.1.2 - O (s) atestado (s) deverá (ão) conter o registro do Conselho Regional de Administração - CRA, através do Registro de Comprovação de Aptidão - RCA/Declaração de Capacidade Técnica.

3.1.3 - O (s) atestado (s) deverá (ão) ser apresentado (s) constando as seguintes informações da emitente: papel timbrado, CNPJ, endereço, telefone, data de emissão, nome e cargo/função de quem assina o documento, bem como conter objeto e atividades desenvolvidas.

3.1.4 - Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da Concorrente ou pela própria Concorrente e/ou emitidos por empresas, das quais participem sócios ou diretores da Concorrente.

3.1.5 - O(s) atestado(s) deve(m) permitir a comprovação integral das exigências contidas nos subitens anteriores e devem ainda mencionar explicitamente que os compromissos assumidos contratualmente foram cumpridos satisfatoriamente, não havendo registro de ocorrência que desabone a empresa comercialmente ou tecnicamente.

3.2 - A empresa licitante deverá apresentar a Declaração de Visita Técnica devidamente preenchida, datada e assinada.

3.2.1 - É vedada a indicação de um mesmo responsável técnico por mais de uma instituição.

3.3. Comprovação de que a empresa possui pelo menos 01 (um) profissional com nível superior devidamente reconhecido na entidade profissional competente para atuar como responsável técnico, com experiência comprovada no objeto escolhido, numa das formas a seguir:

3.3.1. Carteira de Trabalho/CTPS, no caso de funcionário do quadro permanente;

3.3.2. Contrato Social, Estatuto Social ou Ato Constitutivo, no caso de sócio;



3.3.3. Contrato de Prestação de Serviço, para contratados por tempo determinado, com data de assinatura anterior a data de abertura das propostas, com firma reconhecida das partes e devidamente registrado em cartório.

3.3.4. A comprovação da formação do responsável técnico, far-se-á mediante apresentação de diploma ou certificado, devidamente registrado no órgão competente.

3.4. Declaração sob as penas cabíveis, que providenciará a contratação de profissionais em quantidade suficiente para a regular execução dos serviços, de acordo com a legislação em vigor e cumprimento da execução do serviço no prazo estabelecido pela Contratante.

#### **4 - VISITA TÉCNICA**

4.1 - É facultativo a vistoria. Se houver interesse em realizá-la, o interessado poderá vistoriar o local em que serão executados os serviços, em até dois dias úteis anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, mediante prévio agendamento de horário junto à Secretaria Municipal de Assistência Social, através do telefone (27) 3720.0183 ou do e-mail semas@itarana.es.gov.br.

4.2 - Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e do grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência deste procedimento licitatório.

#### **5 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

##### **5.1 - Serviços Técnicos Especializados para o Sistema Integrado de Gestão da Assistência Social (Solução de TI)**

5.1.1 - A Contratada deverá fornecer Serviços Técnicos Especializados – Solução de TI, que inclua software de gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica para atendimento do objeto, e que permita a utilização de **todas** as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência.

5.1.2 - A Solução disponibilizada deverá atender às seguintes características não funcionais e Requisitos de segurança:

- a) A Solução de TI apenas permitirá o acesso de usuários que tenham sido cadastrados e autorizados previamente;
- b) As permissões de acesso à Solução de TI poderão ser alteradas apenas pelo usuário administrador definido pelo Contratante;
- c) A Solução de TI deverá garantir os princípios básicos da segurança da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- d) Todas as comunicações externas entre o navegador web do usuário e o servidor de dados do sistema deverão ser feitas através de conexão segura, criptografada, utilizando os padrões do protocolo SSL/TLS.
- e) O acesso ao servidor de dados do sistema deverá possuir autenticação por meio de certificado digital, utilizando criptografia de no mínimo 128 bits.
- f) Ser compatível com principais navegadores de dispositivos móveis do mercado, devendo ser suportado no mínimo por: Safari, Opera, Mozilla Firefox e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado.



g) Ser compatível com os principais navegadores de dispositivos desktop do mercado, devendo ser suportado por no mínimo: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado.

5.1.3 - Caberá à Contratada manter todos os recursos necessários à perfeita utilização das funcionalidades da Solução de TI pela Contratante, de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência. A Contratante deverá ser capaz de utilizar plenamente as funcionalidades da Solução de TI dispondo apenas de dispositivos com navegador internet compatível e conexões à rede mundial de computadores.

5.1.4 - Tendo em vista o modelo da contratação da Solução de TI, caberá também à Contratada a manutenção do perfeito funcionamento da solução por meio do desenvolvimento de adaptações e solução de falhas. Adaptações em funcionalidades e regras de negócio destinadas a atender as modificações, que de alguma forma tornem a solução inadequada para a finalidade deste objeto, deverão ser realizadas sem nenhum custo adicional em relação ao valor cobrado pela utilização da solução.

5.1.5 - A hospedagem da Solução de TI, deverá ser prestada por meio de Datacenters do Brasil com as seguintes especificações mínimas: e com a utilização de Redundância de Datacenter no mesmo padrão.

5.1.6 - A Solução de TI deverá possibilitar as visitas em campo por meio da disponibilização de dispositivos móveis do tipo Tablets. A solução de aplicação móvel (APP) deverá prever contingenciamento para os casos em que não haja comunicação "online".

## **5.2 - INTEGRAÇÃO DA BASE DE DADOS**

5.2.1 - Os serviços técnicos especializados, integração com as bases de dados de Saúde e Educação, implementação de Políticas Públicas e demandas específicas tem como objetivo permitir a incorporação das especificidades do Município à Solução de TI, garantindo a integração com os demais serviços já disponíveis e a gestão dos mesmos em todo o seu ciclo de vida.

5.2.2 - A integração com as bases de dados de Educação e Saúde deverá permitir a atualização do Cadastro Integrado do Município. A integração poderá ser implementada por meio de webservices, protocolos de comunicação, rotinas de conectividade e rotinas de sincronização de dados.

5.2.3 - Deverão ser integrados minimamente os dados de matrícula, frequência e notas dos alunos da rede pública de ensino.

5.2.4 - Deverão ser integrados minimamente os dados de vacinação, acompanhamento de nutris e gestantes e dados de atenção básica de saúde.

5.2.5 - Cada Política Pública ou serviço implementado deverá ser encapsulado integrado à Solução de TI, e deverá ser contemplada minimamente pelas seguintes funcionalidades e atividades:

- a) Mapeamento de demanda da Política Pública;
  - b) Simulação da Política Pública no Cadastro Integrado do Município (CADÚNICO + dados complementares);
  - c) Elaboração dos critérios de elegibilidade e Edital da Política Pública;
  - d) Elaboração e implementação dos processos de execução e registro da Política Pública;
  - e) Elaboração e implementação dos indicadores de gestão, performance, qualidade e monitoramento da Política Pública;
  - f) Integração da Política Pública na Solução de TI.
-



### **5.3 - ESTRATIFICAÇÃO, ESTRUTURAÇÃO DE CAMPANHAS E ENVIO DE SMS**

5.3.1 - Deverão ser prestados serviços de estratificação de famílias, domicílio, pessoas, estruturação e operacionalização de campanhas de comunicação e envio de mensagens SMS (Short Mensage Service) de forma nativa na Solução de TI.

5.3.2 - O envio de SMS deverá incluir as seguintes atividades e funcionalidades:

- a) Permitir o envio de campanhas de SMS, ou mensagens isoladas, nativamente, a partir da estratificação da população nas diversas funções da Solução de TI, em especial nas telas de consulta;
- b) Disponibilizar função específica para consulta e estratificação da população a partir de filtros do cadastro integrado do município (CADÚNICO + dados complementares);
- c) Disponibilizar função específica para importar listas externas e ou fornecer números avulsos para encaminhamento de mensagens SMS estruturadas em campanhas ou avulsas;
- d) Permitir o agendamento do envio de campanhas de SMS;

5.3.3 - Disponibilizar instrumentos de controle e documentação das mensagens enviadas, garantindo rastreabilidade e auditoria os seguintes itens mínimos:

- a) Total de envios por mês e por dia;
- b) Lista de mensagens enviadas e recebidas por dia;
- c) SMS enviados por arquivo;
- d) SMS enviados por usuário do sistema.
- e) Emitir e-mails, com frequência a ser definida pelo gestor, consolidando informações do envio de campanhas de SMS;
- f) Permitir o gerenciamento, a quantificação de mensagens SMS enviadas e o repasse do saldo de mensagens de um mês para o outro. Este controle deverá ser exclusivo para acompanhamento e faturamento das mensagens SMS.

### **5.4 - SERVIÇO ESPECIALIZADO DE APOIO TÉCNICO**

5.4.1 - Identificação e cadastramento de novas famílias, atualização e revisão dos dados do cadastro único e acompanhamento das famílias cadastradas;

5.4.2 - Desenvolvimento de atividades que visem a promoção da utilização da base de dados para o planejamento de políticas públicas;

5.4.3 - Estudo de fluxos de trabalho e proposta de melhoria nos fluxos de trabalho para atendimento às famílias e execuções de ações de cadastramento;

5.4.4 - Auxílio na gestão intersetorial, com atividades necessárias para o acompanhamento, registro, sistematização e análise das informações relacionadas à frequência escolar e a agenda da saúde, e gerenciamento das informações em painel situacional a partir do software a ser instalado;

5.4.5 - Apresentar soluções através do software, com objetivo de promover um esforço contínuo de interação e busca de qualidade da gestão do PBF e Cadastro Único;

5.4.6 - Identificar por meio de gestão do software necessidades técnicas de serviços e programas, e promover capacitação aos profissionais trabalhadores do SUAS, para melhor busca ativa da população elegível para políticas públicas e serviços disponibilizados;

5.4.7 - Apoio técnico para gestão da vigilância socio assistencial;

5.4.8 - Apoio técnico para gestão da proteção social básica;

5.4.9 - Apoio técnico para gestão da proteção social especial;

5.4.10 - Apoio e orientação no preenchimento do RMA.



## **5.5 - TREINAMENTO TÉCNICO PRESENCIAL E CAPACITAÇÃO**

5.5.1 - A Contratada deverá fornecer turmas de treinamento presencial para capacitar até 30 (trinta) colaboradores da Contratante na operação da Solução de TI conforme Objeto.

5.5.2 - O treinamento deverá ser realizado nas instalações da Contratante, em local a ser definido por esta de forma a propiciar o melhor aproveitamento do conteúdo. Cada turma de treinamento deverá possuir uma carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas/aula.

5.5.3 - A Contratada deverá fornecer todo o material didático e serviços necessários ao perfeito aproveitamento do conteúdo programático, incluindo acesso à Solução de TI com base de dados de teste para simulação de processos e funcionalidades.

5.5.4 - Caberá à Contratante fornecer as instalações e mobiliário, link de acesso à internet e microcomputadores necessários para execução do treinamento.

Para os treinamentos presenciais deverão ser fornecidos para cada aluno os seguintes materiais:

- a) Apostila online incorporada ao sistema;
- b) Pasta;
- c) Bloco de Anotações;
- d) Caneta;
- e) Pesquisa de satisfação.

5.5.5 - A contratada deverá realizar treinamentos presenciais obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referência.

5.5.6 - Caso haja necessidade de novos treinamentos após 60 (sessenta dias) de implantação do sistema, o mesmo será cobrado, a partir de orçamento a ser fornecido pela empresa Contratada.

## **5.6 - IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO NAS UNIDADES OPERACIONAIS E SECRETARIA**

5.6.1 - A implantação do software nas Unidades Operacionais (CRAS, CREAS, Bolsa família e Cadastro único, Departamentos, etc) e Secretaria deverá contemplar atividades de configuração e cadastramento individualizado para as unidades administrativas e ou operacionais que irão utilizar a Solução de TI.

5.6.2 - O serviço deverá incluir as seguintes atividades:

- a) Levantamento das informações e dados de cada unidade administrativa e operacional.
- b) Cadastramento, configuração e personalização de cada unidade administrativa e operacional.
- c) Estruturação do modelo de funcionamento nas Unidades.
- d) Cadastramento e atribuição de permissões aos usuários de cada Unidade.
- e) Carga inicial da base de dados, a partir da migração e conversão de dados através do cadastro único.
- f) Importação e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pelo município para o novo software, visando permitir a utilização plena destas informações.
- g) Após conclusão da migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pelo município, através dos responsáveis pelos dados atuais dos sistemas em cada área.

## **5.7 - OPERAÇÃO ASSISTIDA/MANUTENÇÃO**

5.7.1 - A manutenção/operação assistida deverá contemplar atividades de transferência de conhecimentos práticos e experiência na utilização e operação da Solução de TI, durante a fase inicial de utilização do sistema, nas instalações da Contratante.

5.7.2 - O serviço deverá incluir as seguintes atividades:



- a) Acompanhar tarefas executadas por usuários de forma a assegurar que a Solução de TI está sendo operada adequadamente.
- b) Acompanhar a execução de operações do dia a dia e orientar sobre a forma mais eficiente de utilização da Solução.
- c) Auxiliar nas configurações/personalizações da Solução, após implantação inicial.
- d) Diagnosticar e solucionar problemas iniciais de indisponibilidade da Solução.
- e) Prestar apoio técnico à equipe da Contratante para a adequação de tarefas operacionais dos programas sociais ao uso da Solução.
- f) Prestar apoio técnico a gestores da Contratante para a emissão e análise de relatórios.
- g) Pesquisar e registrar a necessidade de adaptações em funcionalidades da Solução de TI para sua adequação às normas de Gestão Social, bem como encaminhar os registros para a equipe de desenvolvimento da Contratada.
- h) Coletar e registrar sugestões de melhorias propostas por usuários para avaliação da equipe de desenvolvimento da Solução sobre a possibilidade de implantação.

5.7.3 - A Operação assistida deverá ser executada por profissionais com conhecimento aprofundado na Solução fornecida, com conhecimentos em sistemas operacionais, redes locais e internet, conhecimentos em Gestão Social e capazes de realizar todas as atividades previstas para o serviço.

5.7.4 - A contratada deverá realizar os serviços de operação assistida obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referencia .

#### **5.8 - SUPORTE TÉCNICO REMOTO (HELP DESK)**

5.8.1 - O suporte técnico remoto deverá ser prestado nos dias úteis, das 07h às 11h e das 13h às 16h e executado por profissionais com capacitação adequada para as atividades a serem desenvolvidas.

5.8.2 - A Contratante deverá ser capaz de contatar a central de atendimento da Contratada para fazer a abertura de chamados técnicos através de número telefônico e endereço de e-mail ou *Chat on Line*, nos dias úteis, das 07h às 11h e das 13h às 16h. Os números de telefone, endereços de e-mail e/ou endereço do sítio Web deverão ser disponibilizados pela Contratada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

5.8.3 - O suporte técnico prestado pela Contratada, quando acionado pela Contratante, deverá realizar as seguintes atividades, dentre outras necessárias à plena utilização de todas as funcionalidades da Solução de TI:

- a) Prestar esclarecimentos ao usuário sobre a operação da Solução, acompanhando passo a passo tarefas executadas quando assim for solicitado.
  - b) Esclarecer dúvidas técnicas da Contratante e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento da Solução e quaisquer de suas funcionalidades.
  - c) Diagnosticar e solucionar problemas de indisponibilidade da Solução.
  - d) Executar procedimentos técnicos para a correção de falhas ou erros na Solução de TI, bem como escalar internamente os problemas técnicos que não puderem ser resolvidos pelo serviço de suporte técnico remoto.
  - e) Encaminhar informações sobre a necessidade de atualizações e patches de correção para a Solução ao setor responsável da empresa.
  - f) Disponibilizar informações sobre novas versões dos softwares que compõem a Solução de TI que venham a ser desenvolvidas durante a vigência do contrato.
  - g) Realizar o registro de reclamações e sugestões de usuários e gestores do contrato, encaminhando-as para tratamento pela área responsável dentro da empresa.
-



- h) Gerenciar a solução dos chamados registrados e estabelecer contato telefônico com o cliente para encerramento do atendimento.
- i) Disponibilizar informações relacionadas ao andamento de chamados registrados.
- j) Gerar relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados.

#### **5.9 - DISPONIBILIZAÇÃO DE APLICAÇÃO (APP) EM DISPOSITIVOS MÓVEIS (TABLETS) EM SISTEMA IOS, ANDROID E DEMAIS SOLUÇÕES DO MERCADO**

5.9.1 - Com o objetivo de instrumentalizar os técnicos para as visitas Domiciliares das famílias, os gestores das secretarias para a visualização de informações gerenciais, a Contratada deverá disponibilizar Aplicação (APP) em Dispositivos Móveis (tablets) para instalação em número ilimitado de equipamentos a ser disponibilizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social, cabendo a mesma indicar data e hora da instalação, ou promover assistência remota para instalação por usuário autorizado pela secretaria.

5.9.2 - A Aplicação (APP) em Dispositivos Móveis (Tablets) deverá ser totalmente Integrada ao Sistema de Gestão da Assistência Social (descrito no item 19 deste Termo de Referência).

#### **5.10 - CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA PARA ATENDER NECESSIDADES ESPECÍFICAS SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL , COMPREENDE AS SEGUINTE ATIVIDADES:**

- a) Identificação de alterações (customizações) no sistema para atender necessidades específicas da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- b) Encaminhar as alterações (customizações) no sistema para a empresa contratada visando quantificação das horas necessárias para atendimento;
- c) Quantificação das horas necessárias para atender as alterações acima citadas pela empresa contratada;
- d) A Empresa contratada encaminha orçamento ao Gerente do Projeto da à Secretaria Municipal de Assistência Social visando aprovação;
- e) Aprovação das alterações e respectivo orçamento pela Secretaria Municipal de Assistência Social das alterações (customizações) aprovadas pela empresa contratada;
- f) A empresa contratada disponibiliza as alterações (customizações) no sistema para a Secretaria Municipal de Assistência Social visando aprovação/homologação;
- g) Após a homologação faturamento do serviço realizado.

5.10.1 - A contratada deverá realizar as customizações necessárias para atender as novas demandas ou adequações da Secretaria Municipal de Assistência Social obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referência .

### **6 - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

#### **6.1. Serviços Técnicos Especializados para o Sistema Integrado de Gestão da Assistência Social (Solução de TI)**

6.1.1 - A Solução deverá permanecer em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano. O nível mínimo de disponibilidade, a ser apurado mensalmente, deverá ser de 98% (noventa e oito por cento). Qualquer tipo de interrupção no funcionamento da Solução será computado



para a apuração do percentual de disponibilidade: indisponibilidade do datacenter, falhas em links da Contratada ou falhas em softwares.

6.1.2 - Cabe registrar que, para aferição do *downtime* da Solução, serão considerados somente os tempos de indisponibilidade não previstos, sendo desconsiderados para a apuração do percentual de disponibilidade os períodos de manutenção programada acordados e agendados junto Contratada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

6.1.3 - A qualidade da Solução de TI será aferida com base no número de falhas recorrentes registradas mensalmente junto à central de atendimento da Contratada. Serão consideradas falhas recorrentes aquelas que, após registradas e tratadas (chamado técnico encerrado), voltem a ocorrer no mesmo mês. A quantidade de falhas recorrentes, apurada mensalmente, não poderá ser superior a 02 (duas).

6.1.4 - Em caso de descumprimento do acordo de nível de serviço previsto, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

## **6.2. Treinamento Técnico Presencial e Capacitação**

6.2.1 - Para cada treinamento realizado, a Contratante fará uma avaliação contemplando os seguintes critérios:

- a) Organização do treinamento.
- b) Relevância do conteúdo e adequação com a carga horária.
- c) Adequação do material didático.
- d) Domínio das funcionalidades da Solução de TI pelo instrutor.
- e) Clareza e objetividade do instrutor.
- f) Qualidade do material didático fornecido.

6.2.2 - Serão atribuídas notas de 1 a 10 a cada um dos critérios avaliados e a nota final do treinamento deverá alcançar pontuação mínima correspondente a 80% do total. Caso o treinamento não obtenha a nota mínima, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

## **6.3. Implantação da Solução nas Unidades Operacionais e Secretaria**

6.3.1 - A implantação deverá ser avaliada a cada Unidade onde o serviço for prestado, de forma a verificar sua eficiência e qualidade, com base nos seguintes critérios:

- a) Conclusão sem pendências por parte da Contratada.
- b) Nível de satisfação dos gestores com os serviços prestados.
- c) Nível de esforço demonstrado no levantamento das informações e dados necessários para a implantação da Unidade.
- d) Nível de esforço demonstrado na configuração e personalização das informações e dados necessários para a implantação da Unidade.
- e) Disponibilidade para coletar e registrar sugestões de melhorias propostas pelos usuários.
- f) Nível de conhecimento demonstrado pelos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

6.3.2 - Serão atribuídas notas de 1 a 10 a cada um dos critérios avaliados e a nota final alcançada pelo serviço deverá corresponder, no mínimo, a 80% do total. Caso a avaliação da implantação na Unidade não alcance a nota mínima, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

---



#### 6.4. Suporte Técnico Remoto (help desk)

6.4.1 - O atendimento aos chamados técnicos deverá obedecer aos prazos a seguir, contados em horas corridas:

- a) Severidade Alta: esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade total ou parcial da Solução de TI:

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
01 (uma) hora	04 (quatro) horas

- b) Severidade Média: esse nível de severidade é aplicado quando há alguma falha que não afete a disponibilidade da Solução de TI;

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
02 (duas) horas	08 (oito) horas

- c) Severidade Baixa: esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem a disponibilidade da Solução de TI, tais como manutenções preventivas e atualizações. Também será aplicado para esclarecimento de dúvidas técnicas avançadas, resposta a reclamações e sugestões e emissão de relatórios.

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
24 (vinte e quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas

- d) Atendimento Imediato: deverá ser aplicado quanto o atendimento solicitado for relacionado à dúvidas sobre a operação da Solução de TI ou ao andamento de chamados previamente registrados.

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
Durante o contato telefônico	Antes do término da ligação

6.4.2 - Para efeitos do nível de serviço exigido, define-se:

- a) Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado, efetuada pela equipe técnica da Contratante junto à Central de Atendimento da Contratada, e o efetivo início dos trabalhos.
- b) Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico, efetuada pela equipe técnica da Contratante junto à Central de Atendimento da Contratada, e a efetiva solução do chamado.

6.4.3 - Outra condição exigida para os serviços de suporte técnico remoto é que a recepção de 80% (oitenta por cento) dos chamados telefônicos deverá ocorrer em tempo menor ou igual a 60 segundos.

6.4.4 - Em casos excepcionais, devidamente justificados pela Contratada, a Contratante poderá conceder prazo adicional para o atendimento a solicitações de suporte técnico, se aceitar a justificativa como razoável. Nesses casos, a solicitação e a concessão do prazo adicional deverão ocorrer antes do vencimento dos prazos de solução definitiva estipulados.



6.4.5 - Se o nível de serviço exigido for descumprido, a Contratada estará sujeita à aplicação dos descontos previstos neste Termo de Referência.

6.4.6 - O prazo para entrada em operação de adaptações em funcionalidades ou regras de negócio da Solução de TI, motivadas por alterações na legislação federal que tornem o sistema inadequado para a finalidade de Gestão Social, deverá ser acordado entre Contratada e Contratante, e não poderá exceder 30 (trinta) dias corridos a partir da solicitação da Contratada.

6.4.7 - A impossibilidade de realizar as adaptações dentro deste prazo, devido à necessidade de alterações significativas em funcionalidades ou regras de negócio da Solução de TI, deverá ser comunicada e devidamente justificada pela Contratada em até 05 (cinco) dias a partir da data da demanda. Nesse caso, a Contratada deverá também propor prazo para a realização dos ajustes que, caso não aceito pela Contratante, poderá motivar rescisão contratual unilateral por parte desta.

## **7 - ASPECTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

### **7.1 - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

7.1.1 - A Contratada deve comprometer-se a proteger os ativos de informação utilizados para o cumprimento deste contrato contra a negação de serviço a usuários autorizados, assim como contra a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações (armazenados, em processamento ou em trânsito), abrangendo, inclusive, a segurança: dos recursos humanos; da documentação e do material; das áreas e instalações de comunicação e processamento de dados; e das áreas e instalações destinadas a prevenir, detectar, deter e documentar eventuais ameaças.

7.1.2 - Dessa forma, a Contratada obriga-se a adotar, no mínimo, as seguintes práticas e controles de segurança da informação:

a) Relatar à Contratante, imediatamente, incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento da Solução de TI, informando ainda todos os detalhes do ocorrido, incluindo os eventos relacionados:

- i. Pedas de serviços, equipamentos ou recursos;
- ii. Maus funcionamentos de hardware e software;
- iii. Sobrecargas de equipamentos e sistemas;
- iv. Erros humanos;
- v. Violações de procedimentos de segurança física;
- vi. Violações de acesso.

7.1.3 - Adotar ações para determinar as causas e assegurar que incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento da Solução de TI não se repitam, bem como realizar as ações corretivas apropriadas.

7.1.4 - Assinar Termo de Confidencialidade e de não divulgação de informações com a Contratante antes de iniciar a prestação dos serviços. A Contratante apresentará minuta do documento após a assinatura do contrato. Dentre as cláusulas do termo constarão: a) possibilidade de alteração do contrato para inclusão de cláusula de segurança não estipulada por ocasião da sua assinatura; b) obrigação da Contratada manter o sigilo relativo ao objeto contratado, bem como a sua execução; c) obrigação de a Contratada adotar as medidas de segurança adequadas, no âmbito das atividades sob seu controle, para a manutenção do sigilo relativo ao objeto contratado; d) identificação, para fins de concessão de credencial de segurança, das pessoas que, em nome da Contratada, terão



acesso a material, dados e informações sigilosos; e e) responsabilidade da Contratada pela segurança do objeto subcontratado, no todo ou em parte.

7.1.5 - Cumprir os requisitos de confidencialidade e/ou acordos de não divulgação que venham a ser impostos pela Contratante e que estejam em conformidade com leis e regulamentações aplicáveis, assumindo as responsabilidades definidas nesses acordos e tomando ações para evitar a divulgação não autorizada da informação.

7.1.6 - Ao final do contrato, retornar todas as informações que possam apresentar riscos à segurança da informação da Contratada, abstendo-se de manter cópias das mesmas, quando a legislação assim não o exigir.

7.1.7 - Não divulgar quaisquer informações as quais tenha acesso em razão da execução dos serviços sem autorização prévia e por escrito da Contratante.

7.1.8 - Eximir-se de acessar, manipular ou copiar informações da Contratante, salvo quando estritamente necessário à execução dos serviços previstos neste termo de referência.

7.1.9 - Sujeitar, formalmente, seus colaboradores envolvidos nos serviços relacionados diretamente ou indiretamente com o objeto contratado, às mesmas condições a que se sujeita no relacionamento com a Contratante, inclusive realizando os mesmos controles aos quais é submetido, incluindo a assinatura de termo de confidencialidade e de não divulgação de informações.

7.1.10 - Garantir que todos os seus colaboradores, envolvidos direta ou indiretamente nos serviços contratados, estejam cientes dos requisitos de segurança da informação previstos neste Termo de Referência. Garantir ainda, que estes colaboradores, antes de se envolverem em qualquer atividade, assinem acordos sobre os seus papéis e responsabilidades pela segurança da informação, incluindo, quando aplicável:

- a) Proteger ativos que utilizem na execução dos serviços direta ou indiretamente de acesso não autorizado, divulgação, modificação, destruição ou interferência;
- b) Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação e outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento.

7.1.11 - Garantir que seus colaboradores tenham as habilidades e qualificações apropriadas para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, substituindo-os ou treinando-os, caso necessário, sem nenhum custo adicional à Contratante;

7.1.12 - Identificar seus colaboradores que venham a prestar serviços nas instalações da Contratante de forma visível, através do uso de crachás;

7.1.13 - Fazer a seleção/verificação dos candidatos a serem utilizados para prestação dos serviços na Contratante: consultando referências de caráter pessoal e profissional; verificando a exatidão e inteireza das informações do curriculum vitae; confirmando as qualificações acadêmicas e profissionais; efetuando verificação independente da identidade; e fazendo verificações financeiras e de registros criminais. Todos os procedimentos anteriores deverão ser adotados a não ser que a legislação aplicável não permita a realização de algum deles. O resultado da seleção/verificação e das pesquisas realizadas deverá ficar disponível para consulta da Contratante, a qualquer tempo após o início da execução dos serviços.

7.1.14 - Elaborar plano para a recuperação a partir de desastres de forma a minimizar o impacto de falhas na disponibilização da Solução de TI.



7.1.15 - Manter em sua equipe permanente um profissional com experiência comprovada em Segurança da Informação. Este profissional, além de executar as tarefas que lhe sejam atribuídas pela Contratada, deverá estar disponível para prestar esclarecimentos à Contratante sobre assuntos relacionados à segurança da informação dos serviços contratados. As atividades a serem realizadas pelo referido profissional, dentre outras, serão:

- a) Monitorar aspectos de segurança da informação relacionados aos serviços contratados;
- b) Transferir conhecimentos a profissionais da Contratada ou da Contratante em métodos e procedimentos relacionados à segurança da informação que sejam aplicáveis aos serviços contratados;
- c) Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento em função da realização do seu trabalho;
- d) Fiscalizar os funcionários da Contratada com o objetivo de verificar se os mesmos possuem as habilidades e qualificações apropriadas para as tarefas que executam;
- e) Fiscalizar o cumprimento, pelos funcionários da Contratada, de obrigações relacionadas com a segurança da informação, notificando qualquer ocorrência relevante.

## **7.2 - DO DATACENTER**

7.2.1 - A Contratada deve comprometer-se a hospedar todos os serviços/software, em Datacenter do Brasil, com certificação SAS70 tipo II e ISO 27001.

Deverá haver redundância de Datacenter na oferta dos serviços. O Datacenter redundante (de backup) deverá possuir os mesmos níveis de qualidade e segurança do Datacenter primário ou principal.

## **7.3 - AUDITORIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

7.3.1 - A Contratante poderá, a qualquer tempo após o início da execução dos serviços, realizar auditorias para verificar a adoção das práticas e controles de segurança da informação exigidos neste Termo de Referência.

7.3.2 - A Contratada fica obrigada a conceder acesso as suas instalações, bem como disponibilizar as informações, documentos e outros meios que se façam necessários para evidenciar o atendimento aos requisitos de segurança da informação estabelecidos.

## **7.4 - GARANTIAS DOS DADOS E SISTEMAS**

7.4.1 - Ao final do Contrato a Contratada se obriga a repassar à Contratante, sem custos adicionais, toda a base de dados gerada durante a prestação de serviços. Os dados serão exportados e entregues nos padrões de mercado vigentes à época.

7.4.2 - Em caso de falência, concordata, extinção ou descontinuidade dos serviços, a Contratada se obriga a fornecer, em caráter definitivo, todos os arquivos com os "códigos fontes" dos programas em uso, em sua última versão de utilização, devidamente documentada.

## **8 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA**

### **8.1. São obrigações da Contratante:**

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, fazendo anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados, para o fiel cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas, e, ainda, atestar o recebimento e realizar o pagamento dos serviços à Contratada.



- b) Assegurar o acesso aos funcionários da Contratada, desde que devidamente identificados, aos locais de prestação dos serviços e prestar, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços contratados.
- c) Providenciar e/ou manter os recursos necessários à utilização adequada e eficiente do objeto contratado, incluindo dispositivos computacionais, links de acesso à internet e recursos humanos.
- d) Cadastrar e efetuar alterações de contas de usuários com os respectivos perfis de acesso, de acordo com as suas necessidades, quantidade de licenças adquiridas e princípios de segurança de informação, de forma a proteger a confidencialidade das contas de usuários.
- e) Cadastrar programas sociais, personalizar o software e adotar outras ações que não sejam de responsabilidade da Contratada e que sejam necessárias ao uso adequado e eficiente da Solução de TI contratada.
- f) Fornecer à Contratada acesso com perfil de consulta ao Sistema do Cadastro Único do Governo Federal ou fornecer, periodicamente, arquivo digital com as informações de beneficiários cadastrados neste sistema, de modo a operacionalizar a totalidade das funcionalidades da Solução de TI de Gestão Social.
- g) Garantir a confidencialidade das contas de acesso à Solução de TI recebidas da Contratante, bem como determinar que as referidas contas sejam de uso pessoal e intransferível dos usuários aos quais se destinam.
- h) Reconhecer os direitos de propriedade da Solução de TI em uso, nos termos da legislação aplicável à propriedade intelectual no que diz respeito à tecnologia, direitos autorais e direitos de comercialização da Solução de TI e da documentação técnica aos quais obtiver acesso em função do objeto contratado.
- i) Orientar os usuários que tenham obtido acesso à Solução de TI em razão deste contrato sobre as proibições relacionadas à reprodução, incorporação ou modificação, aplicação de engenharia reversa, decompilação ou decomposição da Solução de TI e da tecnologia disponibilizada.
- j) Promover diligências, vistorias e/ou auditorias que julgar necessárias para verificar o cumprimento das obrigações da Contratada, especialmente aquelas relacionadas ao cumprimento dos requisitos de segurança da informação.

## **8.2. São obrigações da Contratada:**

- a) Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação.
  - b) Executar, com efetividade e qualidade, todos os serviços necessários ao fornecimento do objeto contratado, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste termo de referência.
  - c) Corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, a execução de serviços em que forem constatadas imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções, nos prazos estipulados pelos gestores do contrato.
  - d) Zelar para que seus colaboradores e prepostos destacados para a execução dos serviços decorrentes do presente termo obedeçam às normas e procedimentos da Contratante, afastando e/ou substituindo aqueles que os descumprirem.
  - e) Cumprir todas as obrigações que lhes são atribuídas por este termo de referência, em especial aquelas relacionadas a requisitos de segurança da informação, mantendo
-



observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

- f) Permitir, facilitar e apoiar diligências, vistorias e auditorias da Contratante, incluindo aquelas relacionadas ao cumprimento dos requisitos de segurança da informação.
- g) Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade ocorrida, que impeça ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro formal de ocorrência com todos os dados e circunstâncias julgados necessários a seu esclarecimento.
- h) Ao final do prazo de vigência do contrato, disponibilizar acesso especial à Solução de TI, por um período adicional de 30 (trinta) dias, de forma que a Contratante possa salvar e/ou imprimir seus dados e informações, bem como emitir relatórios.
- i) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.
- j) Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da Contratante em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela Contratante.

#### **09 - CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO**

9.1 - O software/ módulo, objeto deste procedimento licitatório, deverá ser instalado, conforme as necessidades do contratante, nos locais indicados, mediante ordem de serviço expedida pelo setor competente, em até 10 (dez) dias úteis.

9.2 - O pagamento será realizado mensalmente, conforme ateste do fiscal do contrato, mediante a apresentação de documentos fiscais hábeis, sem emendas ou rasuras.

9.3 - Ocorrendo erros na apresentação dos documentos fiscais, os mesmos serão devolvidos à contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova fatura, devidamente corrigida.

#### **10- REAJUSTE DE PREÇOS**

10.1 - O contrato poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o IGP-M correspondente ou, na insubsistência deste, pela aplicação de outro índice que vier a substituí-lo.

10.2 - A Contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente. No entanto, caso a Contratada não solicite o reajuste no prazo estipulado, ocorrerá a preclusão do direito.

#### **11 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

11.1 - A implantação e disponibilização da Solução de TI de Gestão Social e demais serviços deverão ser realizados de acordo com o seguinte cronograma.

<b>Atividades da Contratada</b>	<b>Prazo p/ Início</b>	<b>Prazo Máximo p/ Conclusão</b>
Assinatura e devolução de termo de confidencialidade e	-----	Data de assinatura + 30

de não divulgação de informações.		
Disponibilização dos números de telefone, endereços de e-mail e/ou <i>Chat on Line</i> para abertura de chamados técnicos.	-----	Data de assinatura + 30
Implantação do Ambiente nas Unidades	Data de assinatura + 30	Data de assinatura + 60
Inclusão da base de dados inicial de beneficiários cadastrados no Cadastro Único do Governo Federal.	-----	Data de assinatura + 45
Disponibilização da Solução de TI para acesso dos usuários da Contratada e dos serviços de suporte técnico remoto, com todas as características especificadas neste Termo de Referência.	-----	Data de assinatura + 60

<b>Atividades da Contratante</b>	<b>Prazo p/ Início</b>	<b>Prazo Máximo p/ Conclusão</b>
Preparação e entrega de termo de confidencialidade e de não divulgação de informações para assinatura da Contratada.	-----	Data de assinatura + 15
Fornecimento de base de dados inicial de beneficiários cadastrados no Cadastro Único do Governo Federal e/ou acesso à referida base com perfil de leitura.	-----	Data de assinatura + 30
Disponibilização das Unidades para início da implantação	-----	Data de assinatura + 20
Seleção dos profissionais e entrega da relação com nome e função para treinamento na solução	-----	Data de assinatura + 20

## **12 - DESCONTOS E PENALIDADES**



#### 12.1 - Descontos por Descumprimento de ANS – Acordo de Nível de Serviço

A Contratada ficará sujeita aos seguintes descontos no valor dos serviços prestados em caso de descumprimento de acordo de nível de serviços estabelecido neste Termo de Referência.

#### 12.2 - Serviços Técnicos Especializados – Solução de TI

12.2.1 - Mensalmente, será calculado o percentual de disponibilidade da Solução de TI. Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade que estejam abaixo do limite estabelecido no acordo de nível de serviços, para cada décimo de ponto percentual (0,1%) abaixo do mínimo será descontado 0,2% (zero vírgula dois por cento) do valor total mensal a ser pago pelo uso da Solução de TI.

12.2.2 - Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade que, ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos valores a serem pagos naquele mês: percentuais de disponibilidade inferiores a 90%, ensejarão a glosa de 50% do valor mensal a ser pago; e percentuais de disponibilidade inferiores a 80%, ensejarão a glosa de 100% do valor mensal a ser pago.

12.2.3 - Mensalmente, será apurada a qualidade da Solução de TI por meio da contagem do número de falhas recorrentes, conforme estabelecido no acordo de nível de serviços. A cada ocorrência de falha recorrente acima do número máximo estabelecido, será descontado um ponto percentual (1%) do valor mensal a ser pago pelo uso da Solução de TI.

12.2.4 - Ficam também estabelecidos limites de tolerância para a ocorrência de falhas recorrentes que, ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos valores a serem pagos naquele mês: falhas recorrentes 5 vezes acima do máximo permitido, no mesmo mês, ensejarão a glosa de 50% do valor mensal a ser pago; e falhas recorrentes 10 vezes acima do máximo permitido, no mesmo mês, ensejarão a glosa de 100% do valor mensal a ser pago.

#### **12.3 - Treinamento Técnico Presencial e Capacitação**

12.3.1 - A cada turma de treinamento fornecida, caso a nota final da avaliação do treinamento seja inferior ao estabelecido no acordo de nível de serviços, para cada ponto percentual (1%) abaixo do valor mínimo será descontado 1% (um por cento) do valor a ser pago pelo treinamento.

12.3.2 - Fica também estabelecido limite de tolerância para a nota final da avaliação do treinamento que, ao ser excedido, determinará o fornecimento de novo treinamento sem nenhum custo para a Contratante: nota final da avaliação inferior a 60%.

12.3.3 - Caso o treinamento seja fornecido novamente e a nota final de sua avaliação seja inferior ao estabelecido no acordo de nível de serviços, será aplicada novamente a regra de desconto por descumprimento de acordo de nível de serviços até que o treinamento receba nota final superior à nota mínima exigida.

#### **12.4 - Implantação da Solução nas Unidades Operacionais e Secretarias**

12.4.1 - A cada Unidade administrativa ou operacional implantada, caso a nota final da avaliação dos serviços seja inferior ao estabelecido no acordo de nível de serviços, para cada ponto percentual (1%) abaixo do valor mínimo será descontado 1% (um por cento) do valor a ser pago pela implantação.

12.4.2 - Fica também estabelecido limite de tolerância para a nota final da avaliação dos serviços de implantação na Unidade que, ao ser excedido, determinará o fornecimento de



nova implantação sem nenhum custo para a Contratante: nota final da avaliação inferior a 60%.

12.4.3 - Caso a implantação na Unidade seja executada novamente e a nota final de sua avaliação seja inferior ao estabelecido no acordo de nível de serviços, será aplicada novamente a regra de desconto por descumprimento de acordo de nível de serviços até que a implantação na Unidade receba nota final superior à nota mínima exigida.

### **12.5 - Suporte Técnico remoto**

12.5.1 - O cumprimento das condições estabelecidas no acordo de nível de serviços para o suporte técnico remoto será avaliado mensalmente. Em caso de descumprimento dos prazos estipulados, a Contratada ficará sujeita aos seguintes descontos:

a) Para cada hora ou fração de atraso em relação aos prazos de atendimento e prazos de solução definitiva, estabelecidos, será aplicado desconto sobre o valor mensal a ser pago pelo uso do software, conforme abaixo:

- i. Chamados de Severidade Alta: 0,2% (zero vírgula dois por cento);
- ii. Chamados de Severidade Média: 0,1% (zero vírgula um por cento);
- iii. Chamados de Severidade Baixa: 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento);
- iv. Chamados de Atendimento Imediato: 0,1% (zero vírgula um por cento);

b) Para cada ponto percentual, abaixo do mínimo estabelecido para a recepção de chamados telefônicos, será aplicado desconto de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento).

### **12.6 - Penalidades**

12.6.1 - Com fulcro no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) Advertência.
- b) Multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:
  - b.1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado na disponibilização da Solução de TI, no fornecimento dos treinamentos, no início da operação assistida ou no início da prestação dos serviços de suporte técnico, até o máximo de 10% (dez por cento), sobre o valor total do serviço em atraso;
  - b.2) 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por cada descumprimento de requisitos de segurança da informação, até o máximo de 10%, sobre o valor total da Solução de TI;
  - b.3) 0,1% (zero vírgula um por cento) por cada descumprimento de obrigações contratadas que não se enquadrem nos subitens anteriores, até o máximo de 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato;
  - b.4) 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto contratado.
- c) Impedimento de licitar e contratar com o município pelo prazo de até 05 (cinco) anos, do licitante que não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.



d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.6.2 - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração à adjudicatária, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou cobrado judicialmente;

12.6.3 - As penalidades previstas neste capítulo obedecerão ao disposto na Lei Federal nº 8.666/93.

12.6.4 - Os recursos, quando da aplicação das penalidades previstas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do item 12.2 poderão ser interpostos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata.

12.6.5 - No caso das penalidades previstas no item 12.2, alínea "d", caberá pedido de reconsideração à autoridade superior, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

### 13 - PROPOSTA DE PREÇO

13.1 - SISTEMA EM AMBIENTE WEB DE GESTÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E APOIO TÉCNICO

Descrição do Produto/Serviços	Valor Unitário	Unidade	Qtde	Valor Total
Prestação de serviços técnicos especializados para plataforma tecnológica de inteligência estratégica e apoio a decisão, gestão social, relacionamento com o cidadão, incluindo os serviços de suporte técnico remoto, bem como apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas.	R\$	MÊS	12	R\$
Licença de uso e implantação da Plataforma Tecnológica de Inteligência e Apoio à Decisão, Gestão Social, Relacionamento com o Cidadão, para um período de 5 Anos.	R\$	unid	01	
Assessoria e Apoio técnico para Gestão social, incluindo bolsa família e cadastro único, vigilância sócio assistencial, proteção social básica e especial, RMA.	R\$	MÊS	12	R\$
<b>Valor Total do Produto/Serviços em Reais</b>				<b>R\$</b>

### 14- CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE DE GESTÃO



#### **14.1 - Módulo de Inteligência Estratégica e Apoio à Decisão**

14.1.1 - O Sistema deve possuir funcionalidade de Inteligência Estratégica e Apoio à Decisão (Business Intelligence - BI), sua função é apoiar o processo de tomada de decisão em áreas de planejamento estratégico, controle gerencial e controle operacional das funções sociais. Este módulo deve proporcionar uma visão analítica dos serviços prestados e ações necessárias para criação ou melhoria de Políticas Públicas, do Cadastro Integrado Social e do Prontuário Eletrônico da Família.

14.1.2 - O sistema deve proporcionar ao usuário o pensamento criativo, a percepção de insights e a formulação de novas perguntas e hipóteses que permitirá o aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

- a) O sistema deve permitir a integração com os dados Sociais, Educação e Saúde;
- b) O sistema deve proporcionar camada de inteligência para estratificação, organização e gerenciamento de dados socioeconômicos dos cidadãos;
- c) O sistema deve permitir a formulação, o acompanhamento e o gerenciamento de Políticas Públicas de governo;
- d) O sistema deve apresentar ao usuário informações novas e mais precisas para o apoio a decisão;
- e) O sistema deve permitir a integração com outras fontes de dados;
- f) O sistema deve apresentar uma grande variedade nos relatórios;
- g) O sistema deve permitir a análise de sensibilidade, simulação e análise de tomada de decisão;
- h) O sistema deve disponibilizar os relatórios de fácil entendimento para o gestor, de modo que ele tenha somente as informações que necessita, visto que a variedade de problemas e necessidades dos tomadores de decisão é muito ampla;
- i) O sistema deve disponibilizar uma visão detalhada das políticas públicas desenvolvidas possibilitando ao gestor uma maior segurança para solucionar o problema.

#### **14.2 - Acompanhamento de Indicadores:**

- a) O sistema deve disponibilizar aos usuários funcionalidade para o acompanhamento dos indicadores mapeados dos diversos negócios tratados pelo sistema. Através dessa funcionalidade o usuário deve ter acesso as ações no sistema conforme a seguir:
  - b) O sistema deve permitir o acompanhamento e monitoramento em tempo real dos principais indicadores selecionados;
  - c) O sistema deve apresentar os indicadores agrupados por áreas de negócio. Dessa forma os indicadores deverão ser exibidos por: Indicadores Setoriais (saúde, educação e social), Indicadores de Ações/Serviços e Indicadores de Políticas Públicas Específicas;
  - d) O sistema deverá apresentar um indicador exclusivo para o monitoramento do IGD – Índice de Gestão Descentralizada, do Ministério de Desenvolvimento Social;
  - e) O sistema deve disponibilizar ao usuário tela de configuração de indicadores, onde o mesmo pode selecionar os indicadores que deseja acompanhar, definir metas, classificar a ordem de apresentação, etc.;
  - f) Para cada indicador apresentado o sistema deve permitir a visualização dos dados detalhados em gráficos, mapas e dados em tela;
-



- g) O sistema deve disponibilizar ao usuário funcionalidade de impressão dos dados de cada indicador e a possibilidade de exportação dos dados para o formato PDF e planilha Excel;
- h) Utilizando o sistema o usuário deverá a qualquer momento aplicar filtros de dados para estratificação e exploração das informações acompanhadas por cada um dos indicadores;
- i) O sistema deve permitir o envio de mensagens aos cidadãos identificados em cada um dos indicadores, essas mensagens devem ser encaminhadas de diversas formas: e-mail, SMS, MMS, VOIP e etc.;
- j) Para identificação do público alvo, acompanhamento e gestão de Políticas Públicas o sistema deve disponibilizar indicadores, relatórios predefinidos e Dashboards levando em consideração algumas necessidades inerentes a cada área de negócio;
- k) O sistema deverá ter funcionalidade que permita a implementação de "Painéis de Situação" para tomada de decisão e monitoramento da: aplicação, cumprimento de metas, objetivos e avaliação do alcance de resultados das Políticas Públicas;
- l) Deve permitir o acesso a camada de Inteligência Estratégica em uma Sala de Situação, computadores e dispositivos móveis;
- m) O sistema deve permitir o monitoramento da política pública implantada, apresentando o ciclo de vida da mesma conforme etapas suas etapas (Mapeamento do perfil, Elaboração e Simulação, Aplicação e Registro).

#### **14.3 - Cadastro Integrado Social:**

- a) O sistema deve permitir o cadastramento da pessoa não cadastrada na base de dados integrada.
- b) O Cadastro Integrado Social deve atender à necessidade do gestor em identificar e cadastrar todas as pessoas atendidas por todos os serviços prestados para os cidadãos;
- c) Deve permitir a manutenção dos dados dos dados cadastrados, tais como: localidade, nome da pessoa, data de nascimento, número de pessoas na família, renda familiar, endereço e telefones para contato e etc.;
- d) O Cadastro Integrado Social deverá possuir como estrutura básica o modelo de dados e regras de negócio do Cadastro Único Federal;
- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro Integrado devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema.

#### **14.4 - Integração com o Cadastro Único**

14.4.1 - Visando a unificação de dados cadastrais, a maior qualidade do cadastro, a diminuição do desperdício de tempo e recursos financeiros, bem como a eliminação de inconsistências e duplicidade de dados entre outros, o sistema deve possuir integração com o Cadastro Único Federal, utilizando exclusivamente as informações das famílias cadastradas no mesmo, para a operacionalização e gestão de suas próprias políticas públicas.

14.4.2 - As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação à integração com o Cadastro Único, são:

##### **14.4.2.1 - Importação do Cadastro Único**



- a) Através desta funcionalidade o usuário deverá possuir acesso aos dados cadastrais inseridos no Cadastro Único Federal de forma integrada, ou seja, toda e qualquer modificação feita nos dados das famílias cadastradas deverão ser apresentadas para consulta no sistema;
- b) O sistema deve se encarregar de apresentar as informações atualizadas no Cadastro Único através da importação e/ou integração dos dados, de forma a disponibilizar as informações do cadastro para a gestão dos programas complementares alinhados as políticas de ação social do Governo Federal.

#### **14.4.2.2 - Monitoramento de Cadastro**

- a) O sistema deve permitir o monitoramento dos cadastros mantidos na base nacional.
- b) O usuário deverá poder identificar as famílias que estão com os cadastros vencidos ou a vencer, de acordo com a regra de manutenção de cadastro do Governo Federal.
- c) O setor responsável pelo cadastramento poderá obter informações das famílias que tem a necessidade de atualização cadastral para que seja feito um planejamento da operacionalização mais adequada para atualização cadastral, priorizando as famílias que estão sendo beneficiadas em algum benefício social seja ele local ou federal.
- d) O sistema deve disponibilizar relatórios para o apoio operacional e gerencial, nos formatos (PDF, XLS e DOC), com os dados de cadastro das famílias cadastradas no Cadastro Único Federal.

#### **14.4.2.3 - Gerenciamento de Mensagens SMS**

- a) As funcionalidades do gerenciador de mensagens devem permitir enviar mensagens SMS para qualquer pessoa cadastrada e criar mensagens pré-definidas para envio em lote ou grupo de mensagens.

#### **14.4.2.4 - Comunicação por SMS**

- a) Cadastramento de mensagens personalizadas no sistema;
- b) Cadastramento, envio e gerenciamento de mensagens de pesquisa de satisfação;
- c) Envio de mensagens para pessoas cadastradas no sistema, lista de contato e grupo selecionado;
- d) Monitorar as mensagens encaminhadas;
- e) Agendamento de envio.

#### **14.4.2.5 - Relatórios**

- a) O sistema deve disponibilizar relatórios para o apoio operacional e gerencial, nos formatos (PDF, XLS e DOC), tais como:
- b) Total de envios por mês e por dia.
- c) Lista de mensagens enviadas e recebidas por dia.
- d) SMS enviados por arquivo.
- e) SMS enviados por usuário do sistema.

#### **14.4.2.6 - Gerenciamento e Controle do SCFV**

- a) As funcionalidades do módulo do SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos deve permitir gerenciar os serviços e gestão dos usuários incluídos no serviço.

#### **14.4.2.7 - Planejamento das atividades em grupo**

- a) Permitir incluir planejamento com as seguintes informações: ano, mês, tipo do grupo, nome do grupo, nome do equipamento, turno do encontro, dia da semana, local da



atividade, orientador responsável, técnico de referência e campo para descrição do planejamento.

#### **14.4.2.8 - Criação de grupos**

- a) Permitir inserir diversos grupos a partir do planejamento;
- b) Preencher de forma automática as informações de ano, mês, tipo do grupo, equipamento, local, orientador;
- c) Possibilitar a inclusão das seguintes informações: Período, turno, dias da semana, Técnico de referência e descrição do trabalho do grupo;

#### **14.4.2.9 - Matrícula de usuários**

- a) Apresentar as oficinas e permitir escolher a oficina para fazer a matrícula;
- b) Permitir buscar pesquisa de usuários para matrícula no sistema através da base de dados de cadastro das famílias;
- c) Mostrar usuários matriculados, e possibilitar a exclusão;
- d) Possibilitar marcar qual usuários inseridos no serviço, participa do PAIF (com opção de marcar sim ou não);
- e) Possibilitar marcar campo, com informação, da situação prioritário do usuário inserido no SCFV;

#### **14.4.2.10 - Registro de frequência dos usuários**

- a) Permitir através do sistema registrar a frequência dos usuários em cada encontro do SCFV;
- b) Sistema deve apresentar calendário para selecionar a data do encontro para registro da frequência;

#### **14.4.2.11 - Sistema de Políticas Públicas e Social**

- a) O sistema de Gestão de Políticas Públicas e Social que se pretende contratar permitirá gerir os benefícios concedidos complementarmente aos do Governo Federal, bem como aqueles instituídos no âmbito do ente federativo para atender a necessidades específicas da população local.

#### **14.4.2.12 - Gerenciamento da Capacitação de Beneficiários**

- a) As funcionalidades de capacitação de beneficiários devem permitir ao órgão gestor operacionalizar e gerir a capacitação dos cidadãos, visando atender a algumas necessidades específicas da população tais como: inclusão do indivíduo no mercado de trabalho, diminuição da taxa de desemprego e alfabetização.
- b) As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação à capacitação de beneficiários.

#### **14.4.2.13 - Cadastro de Unidade de Ensino**

- a) Deve permitir o cadastramento das unidades de ensino onde os cursos de capacitação serão ministrados;
  - b) Deve permitir a manutenção dos dados das unidades de ensino, tais como: identificação da unidade (nome, salas disponíveis e etc.), endereço e responsável pela unidade;
  - c) Deve permitir a pesquisa das unidades de ensino, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
  - d) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar a unidade de ensino cadastrada;
-



- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Unidade de Ensino devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- f) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Unidade de Ensino devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.14 - Cadastro de Cursos**

- a) Deve permitir a criação dos cursos de capacitação que serão disponibilizados aos cidadãos. Os cursos devem estar vinculados às políticas públicas Federais, Estaduais e/ou Municipais;
- b) Deve exigir, na criação dos cursos, o cadastro das disciplinas, da carga horária e da frequência exigida em cada uma delas;
- c) Deve permitir a manutenção dos dados dos cursos, tais como: identificação do curso (nome, benefício, situação e nota mínima) e disciplinas;
- d) Deve permitir a pesquisa dos cursos, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos.
- e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o curso cadastrado;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Cursos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Cursos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.15 - Cadastro de Professores**

- a) Deve permitir realizar o cadastramento dos professores responsáveis pelas aulas de cada disciplina dos cursos de capacitação;
- b) Deve permitir a manutenção dos dados do professor, tais como: identificação do professor (nome, CPF e identidade), endereço e dados de contato. Um professor poderá ministrar aulas em uma ou mais disciplinas do mesmo curso;
- c) Deve permitir a pesquisa dos professores, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos;
- d) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o professor cadastrado;
- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Professores devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- f) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Professores devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.16 - Montagem de Turmas**

- a) Deve permitir realizar o cadastramento das turmas dos cursos de capacitação de beneficiários;
  - b) Deve permitir a manutenção dos dados das turmas, tais como: identificação da turma, curso, período, turno, horário e unidade de ensino;
  - c) Deve permitir pesquisa, inclusão, edição e exclusão das turmas;
  - d) Deve permitir pesquisa de situação das turmas, apresentando o curso e as vagas que estão disponíveis levando em consideração o número de vagas e os alunos matriculados;
  - e) As funcionalidades relacionadas à Montagem de Turmas devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
-



- f) Todas as informações relacionadas à Montagem de Turmas devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.17 - Controle de Frequência e Avaliação**

- a) Deve permitir realizar o lançamento da frequência e avaliação para todas as disciplinas do curso de todos os alunos da turma selecionada;
- b) Deve apresentar o mapa de avaliação individual de cada aluno da turma selecionada;
- c) Deve permitir a pesquisa das turmas, para informações de frequência e avaliação, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
- d) As funcionalidades relacionadas ao Controle de Frequência e Avaliação devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- e) Todas as informações relacionadas ao Controle de Frequência e Avaliação devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.18 - Matrícula de Alunos**

- a) Deve permitir a pesquisa das turmas, para matricular os alunos, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
- b) Deve permitir a matrícula de alunos nas turmas que estão abertas;
- c) Deve permitir a busca de pessoas no Cadastro Integrado para que sejam candidatas as vagas nos cursos disponíveis;
- d) Deve permitir a matrícula de alunos de acordo com o número de vagas disponíveis na turma para o curso selecionado. Os candidatos que efetivarem a matrícula estarão aptos para o curso faltando apenas o fechamento da turma para o início das atividades;
- e) As funcionalidades relacionadas a Matrículas de Alunos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- f) Todas as informações relacionadas a Matrículas de Alunos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.19 - Transferência de Alunos**

- a) Deve disponibilizar a movimentação de alunos. Essa movimentação poderá ser feita para outra turma ou para retirada do aluno da turma em que está matriculado;
- b) Deve ser permitida a transferência do aluno para outra turma do mesmo curso;
- c) Quando o aluno for transferido para outra turma, os lançamentos de notas e faltas do aluno devem ser migrados para a nova turma e deve ser registrada em histórico a transferência realizada;
- d) Deve permitir a retirada do aluno da turma em caso de desistência.

#### **14.4.2.20 - Gerenciamento da Distribuição de Produtos**

- a) As funcionalidades de distribuição de produtos devem permitir ao órgão gestor operacionalizar e gerir todos os aspectos de movimentação e distribuição de qualquer tipo de produto aos beneficiários, visando atender a algumas necessidades específicas da população e também do órgão gestor no que diz respeito ao controle e prestação de contas das distribuições. Deve ser possível controlar produtos perecíveis ou não perecíveis, não apenas produtos alimentares.
  - b) As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação à distribuição de produtos.
-



#### **14.4.2.21 - Controle de Estoque**

- a) Deve permitir a visualização das quantidades dos produtos envolvidas no estoque;
- b) Deve ser possível saber quais as quantidades de entrada e de saída do estoque, bem como o total de produtos;
- c) Deve permitir a visualização de todas as quantidades detalhadas que compõem o estoque.
- d) A partir do controle de estoque, mediante motivo e justificativa, o usuário pode alterar a quantidade total no estoque;
- e) Deve ser possível realizar uma nova doação de produtos ou um novo pedido de produtos.
- f) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes ao controle de estoque, das quantidades que compõem o estoque;
- g) As funcionalidades relacionadas ao Controle de Estoque de Produtos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- h) Todas as informações relacionadas ao Controle de Estoque de Produtos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.22 - Pedido de Produtos**

- a) Deve permitir realizar um pedido tanto para fornecedores internos quanto externos ao sistema.
- b) Deve permitir cancelar um pedido mediante apresentação dos motivos específicos que levaram ao cancelamento do mesmo;
- c) Deve permitir realizar o envio de aviso ao fornecedor de produtos, via e-mail, sempre que um pedido for realizado;
- d) Deve controlar as situações de registro, de confirmação, de recebimento e de cancelamento de pedidos.
- e) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes ao pedido de produtos, que apresente informações relativas ao solicitante do pedido, ao fornecedor do pedido e do próprio pedido de produtos;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Pedido de Produtos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Pedido de Produtos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.23 - Doação de Produtos**

- a) A funcionalidade de doação de produtos deve controlar o fluxo dos produtos doados do órgão responsável pela assistência social para as entidades sociais previamente cadastradas no sistema;
  - b) Deve permitir realizar o cadastramento das doações realizadas às entidades sociais previamente cadastradas no sistema;
  - c) Deve permitir a impressão, a qualquer momento, de um comprovante da doação com os dados relevantes da doação, bem como as assinaturas dos responsáveis pela doação e pelo recebimento da mesma.
  - d) Deve permitir a manutenção dos dados da doação, tais como: ponto de distribuição doador, produto doado, entidade social que recebeu a doação, data da doação e etc.;
  - e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir a doação cadastrada;
-



- f) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes à doação de produtos, que apresente informações relativas ao ponto de distribuição doador, a entidade social que recebeu a doação e da própria doação.
- g) As funcionalidades relacionadas à Doação de Produtos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- h) Todas as informações relacionadas à Doação de Produtos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.24 - Entrega de Produtos**

- a) Essa funcionalidade tem o objetivo de controlar todas as entregas de produtos que compõem os benefícios, para o beneficiário que possui o direito de receber tal produto por estar beneficiado em determinado benefício;
- b) A entrega poderá assumir os status, entregue ou cancelada;
- c) A periodicidade de entrega dos produtos ao beneficiário poderá ser diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, trimestral, semestral, anual e eventual;
- d) Deve possuir funcionalidade que alerte ao usuário quando o estoque estiver com uma quantidade baixa ao ponto de prejudicar a entrega de produtos;
- e) Deve permitir a busca de pessoas cadastradas no Cadastro Único Federal, para que sejam candidatas à entrega de produtos;
- f) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes à entrega de produtos, que apresente informações relativas ao ponto de distribuição da entrega, a família beneficiada com a entrega e da própria entrega de produtos;
- g) Deve permitir ao usuário do sistema, registrar ou cancelar a entrega de produto cadastrada;
- h) As funcionalidades relacionadas à Entrega de Produtos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- i) Todas as informações relacionadas à Entrega de Produtos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.25 - Prestação de Contas**

- a) Essa funcionalidade tem o objetivo de padronizar e dar mais transparência e correção ao processo de prestação de contas, sobre a movimentação de produtos, pelos pontos de distribuição;
  - b) Deve possuir funcionalidade para indicar se houve ajuste no estoque;
  - c) A entrega poderá assumir os status, finalizada ou em andamento;
  - d) Deve disponibilizar Relatórios de Prestação de Contas, com formato apropriado para ser anexado a um processo formal de prestação de contas;
  - e) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes à movimentação de produtos, que apresente informações relativas ao período, às quantidades de saída do estoque, às quantidades de entrada no estoque e às quantidades de ajuste do estoque de forma diária;
  - f) Deve permitir ao usuário do sistema, encerrar ou reabrir (mediante motivo e justificativa) as prestações de contas de movimentações de produtos;
  - g) As funcionalidades relacionadas à Prestação de Contas devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
  - h) Todas as informações relacionadas à Prestação de Contas devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.
-



#### **14.4.2.26 - Ajuste de Estoque**

- a) Ao longo da distribuição de produtos, podem ocorrer situações que fogem da rotina normal da operação e com isso acarretar inconsistências no estoque de produtos. Devido a essas situações esporádicas, o sistema deve possuir funcionalidade para que o usuário responsável pela prestação de contas faça o ajuste do estoque de produtos;
- b) Deve permitir o ajuste somente após informação de motivos e justificativas específicas que acarretaram o ajuste de estoque;
- c) Deve permitir a pesquisa, através de filtros referentes ao ajuste de estoque, que apresente informações relativas ao ponto de distribuição do ajuste e do próprio ajuste de estoque;
- d) As funcionalidades relacionadas ao Ajuste de Estoque devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- e) Todas as informações relacionadas ao Ajuste de Estoque devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.27 - Encerramento da Prestação de Contas**

- a) A Solução de TI deverá possuir funcionalidade de Encerramento da Prestação de Contas, de uso exclusivo de usuário com responsabilidade pela Prestação de Contas dos benefícios;
- b) A partir do momento em que o usuário efetuar o encerramento da prestação de contas de um ponto de distribuição, a Solução de TI não deverá permitir mais nenhuma movimentação de produtos, anterior àquele período daquele ponto de distribuição para o qual que foi realizado o encerramento;
- c) A funcionalidade deve oferecer a opção de reabertura da prestação de contas, mediante a informação dos motivos e das justificativas;
- d) As funcionalidades relacionadas ao Encerramento da Prestação de Contas devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- e) Qualquer movimentação de encerramento ou reabertura da prestação de contas deverá ser armazenada em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.28 - Cadastro de Produtos**

- a) A funcionalidade de cadastro de produtos deve ter como objetivo cadastrar e manter os produtos que serão distribuídos nos programas complementares da categoria "Distribuição de produtos";
- b) Deve permitir realizar o cadastramento dos produtos que comporão os benefícios de distribuição de produtos;
- c) Deve permitir a manutenção dos dados do produto, tais como: nome, descrição, tipo, unidade de medida, valor e etc.;
- d) Deve permitir a pesquisa dos produtos, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos;
- e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir o produto cadastrado;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Produtos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Produtos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.29 - Cadastro de Fornecedores de Produtos**



- a) A funcionalidade de cadastro de fornecedores de produto deve ter como objetivo cadastrar e manter os fornecedores dos produtos que serão distribuídos nos programas complementares;
- b) Deve permitir realizar o cadastramento dos fornecedores de produtos. Produtos estes, que serão distribuídos aos beneficiários dos programas complementares;
- c) Deve permitir a manutenção dos dados do fornecedor, tais como: identificação do fornecedor (nome, CNPJ/CPF, inscrição municipal e etc.), endereço, dados de contato, dados do responsável;
- d) Deve permitir a pesquisa dos fornecedores, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos;
- e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o fornecedor cadastrado;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Fornecedores devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Fornecedores devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.30 - Cadastro de Pontos de Distribuição**

- a) A funcionalidade de cadastro de pontos de distribuição deve ter como objetivo cadastrar e manter os pontos de distribuição de produtos, produtos estes que serão distribuídos aos beneficiários dos programas sociais complementares.
- b) Deve permitir realizar o cadastramento dos pontos de distribuição de produtos.
- c) Deve permitir a manutenção dos dados do ponto de distribuição, tais como: identificação do ponto de distribuição (nome, número e descrição), endereço, dados de contato e dados do responsável.
- d) Deve permitir a pesquisa dos pontos de distribuição, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos.
- e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o ponto de distribuição cadastrado.
- f) As funcionalidades relacionadas ao Ponto de Distribuição devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema.
- g) Todas as informações relacionadas ao Ponto de Distribuição devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.31 - Simulação de Benefícios**

- a) A funcionalidade simulação de benefício deve ter como objetivo prospectar a criação de benefícios que serão ofertados as famílias em vulnerabilidade social através dos programas complementares.

#### **14.4.2.32 - Simulador**

- a) Deve permitir realizar a simulação de criação do benefício levando em consideração a composição familiar, ou seja, a quantidade e o perfil social das pessoas que compõe o grupo familiar e também se essa família já é beneficiária de outros programas sociais;
  - b) Deve permitir que o usuário informe a quantidade máxima de famílias e o valor do recurso disponível para o investimento no benefício simulado;
  - c) Deve disponibilizar a funcionalidade de critérios de seleção e identificar na base cadastral todas as famílias/pessoas que atendam aos critérios selecionados;
-



- d) Deve permitir a seleção dos atributos pertinentes para composição dos critérios de seleção e aplicá-los nos filtros de seleção de uma simulação de benefício;
- e) Deve permitir a pesquisa e consulta das simulações realizadas;
- f) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir uma simulação cadastrada;
- g) O sistema deve apresentar o resultado da simulação de forma sintética e analítica.
- h) As funcionalidades relacionadas à Simulação de Benefícios devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- i) Todas as informações relacionadas à Simulação de Benefícios devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.33 - Gerenciamento de Visitas**

- a) As funcionalidades do gerenciamento e de visitas devem permitir ao órgão gestor acompanhar e gerir as visitas domiciliares às famílias candidatas ou beneficiárias aos programas sociais governamentais. Entende-se como visita domiciliar, o processo de uma pessoa, com atribuições para tanto, ir ao domicílio declarado pela família com o objetivo de constatar a veracidade das informações declaradas no momento de uma entrevista, ou de constatar a manutenção da situação da família nos programas sociais.
- b) As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação ao gerenciamento de visitas.

#### **14.4.2.34 - Solicitação de Visita**

- a) A funcionalidade de solicitação de visita deve ter como objetivo cadastrar e manter as solicitações de visitas às famílias;
- b) Deve permitir solicitar visita às famílias por diversos motivos, tais como: Validação cadastral, Fiscalização, Denúncia, Concessão de benefício entre outras;
- c) O sistema deve emitir "alerta" aos usuários quanto às visitas domiciliares pendentes;
- d) O sistema deve registrar o usuário que solicitou a visita e o motivo da solicitação da visita domiciliar.
- e) O sistema deve permitir a busca de famílias cadastradas no Cadastro Integrado para que sejam registradas as solicitações de visita a essas famílias;
- f) As solicitações de visitas devem ser apresentadas e agrupadas por motivo para que seja possível identificar quais as visitas domiciliares terão prioridade, de acordo com a rotina de trabalho;
- g) Deve permitir a pesquisa das solicitações de visita, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
- h) Deve permitir ao usuário do sistema, cancelar a solicitação de visita;
- i) As funcionalidades relacionadas à Solicitação de Visita devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- j) Todas as informações relacionadas à Solicitação de Visita devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.4.2.35 - Registro de Visitas**

- a) A funcionalidade Registro de Visitas deve permitir o cadastramento dos dados das visitas ao domiciliares, para avaliação das condições de vida da família;
  - b) O sistema deve disponibilizar duas opções de acesso aos dados de cadastro: "Ficha de visita" e "Formulário de visita";
-



- c) Deve permitir a busca de famílias cadastradas no Cadastro Integrado para que possam ser realizadas visitas domiciliares a essas famílias;
- d) Deve apresentar a lista de famílias que devem ser visitadas com o endereço da família e mapa de localização do endereço;
- e) Deve apresentar os dados da família, data da última visita, responsável familiar, motivo e etc.;
- f) Deve permitir a pesquisa das visitas domiciliares, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
- g) As funcionalidades relacionadas à Visita Domiciliar devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- h) Todas as informações relacionadas à Visita Domiciliar devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.
- i) O sistema deve permitir que a visita seja feita através de dispositivo móvel. Para as visitas utilizando dispositivo móvel, o sistema deve disponibilizar aplicativo móvel (APP) para o registro dos dados de visita;
- j) Para as visitas que não utilizarem os dispositivos móveis, o software deve disponibilizar a impressão dos dados da "ficha de visita". Essas informações serão utilizadas na coleta dos dados de avaliação da visita domiciliar realizada.

#### **14.4.2.36 - Controle de Visita**

- a) Durante a visita domiciliar o visitador deve registrar todas as incorreções identificadas entre a situação atual e a situação real da família.
- b) O sistema deve possuir funcionalidade que permita a inclusão dos dados identificados, facilitando o registro das evidências das visitas.
- c) Nos casos em que o visitador não conseguir realizar a visita domiciliar, o software deve permitir o registro das visitas domiciliares não efetivadas, registrando o motivo da não realização.
- d) O sistema deve disponibilizar listagem das visitas realizadas e uma maneira simples de pesquisa de visitas.
- e) O sistema deve permitir que o coordenador de visitas analise os dados da visita, inclusive a evidência da visita, e emita seu parecer, finalizando a visita domiciliar.

#### **14.5 - GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS**

14.5.1 - As funcionalidades de atendimento familiar devem permitir ao órgão gestor operacionalizar e gerir o acompanhamento dos atendimentos realizados à família na rede de assistência social, gerando um histórico de atendimentos que possa ser utilizado tanto no nível operacional, para melhorar a logística de atendimentos, quanto no nível gerencial, para realizar um mapeamento por local de atendimento, por tipos de atendimentos, etc.

14.5.2 - As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação aos atendimentos, são:

##### **14.5.2.1 - Registro de Atendimentos**

- a) O sistema deve disponibilizar funcionalidade para o registro dos atendimentos efetuados nas unidades de atendimento, que permita registrar os serviços prestados aos cidadãos bem como todas as informações relativas a cada atendimento;
  - b) Deve permitir a pesquisa dos atendimentos realizados, através de filtros relativos aos dados cadastrados;
-



- c) Deve permitir a busca de pessoas cadastradas no Cadastro Integrado para que sejam cadastrados os atendimentos a essas pessoas;
- d) Ao realizar um atendimento, registre o tipo de atendimento, a descrição do atendimento, a data, o horário e o encaminhamento para outra unidade ou órgão, caso necessário;
- e) Deve permitir a pesquisa de quantidades de atendimentos realizados por unidade de atendimento e data, entre outros;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Registro de Atendimento devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Registro de Atendimento devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.5.2.2 - Agendamento de Atendimentos**

- a) O sistema deve disponibilizar funcionalidade de agendamento prévio para o atendimento ao cidadão. Ao entrar em contato com a unidade de atendimento, as famílias devem poder agendar o seu atendimento de acordo com a data e horário disponível. Essa funcionalidade visa aperfeiçoar e organizar o fluxo operacional de atendimento à população evitando filas e transtornos;
- b) Deve permitir a identificação da pessoa no Cadastro Integrado ou o seu Cadastramento para realizar o agendamento;
- c) Deve permitir a pesquisa dos atendimentos agendados, através de filtros relativos aos dados cadastrados;
- d) Deve permitir a busca de pessoas cadastradas no Cadastro Integrado para que sejam agendados os atendimentos a essas pessoas, nos horários disponíveis nas unidades de atendimento;
- e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir um agendamento;
- f) As funcionalidades relacionadas ao Agendamento de Atendimentos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- g) Todas as informações relacionadas ao Agendamento de Atendimentos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.5.2.3 - Histórico de Atendimentos**

- a) O sistema deve disponibilizar funcionalidade de pesquisa para todos os atendimentos realizados para uma determinada pessoa/família pesquisada.
- b) Deve apresentar o detalhamento do histórico de atendimento de acordo com a pessoa pesquisada pelo usuário, possibilitando ao usuário ter todo o histórico de atendimento social feito para a família.

#### **14.5.2.4 - Consultas a Benefícios**

- a) As funcionalidades de consulta a benefícios devem permitir a visualização de todos os benefícios concedidos às famílias, agrupados por tipo de benefício, em ordem cronológica de distribuição bem como a situação atual das famílias beneficiadas em cada benefício. O sistema deve apresentar histórico com informações detalhadas de cada benefício listado.
- b) As funcionalidades que devem estar presentes no software, em relação ao acompanhamento familiar, são:



#### **14.5.2.5 - Consulta de Histórico dos Benefícios**

- a) Todas as operações realizadas pelo o usuário no que diz respeito à gestão de benefícios sociais deverão ser armazenadas em histórico. Tal funcionalidade deve apresentar ao usuário todas as informações da família/pessoa beneficiada que foi selecionada:
- b) A consulta ao histórico de benefícios deve obter todas as operações em seu histórico, em ordem cronológica decrescente de registros. A consulta deve apresentar o histórico de cada beneficiário de acordo com o programa/benefício do qual ele participa.
- c) A consulta deve retornar à identificação do beneficiário, registros em histórico, operação realizada, data, usuário, observações, benefícios recebidos e etc.
- d) O sistema deve permitir a pesquisa ao histórico de benefícios concedidos às famílias beneficiadas.
- e) As funcionalidades relacionadas à Consulta de Histórico devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema.
- f) As funcionalidades relacionadas à Consulta de Histórico devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema.

#### **14.6 - Administração do Sistema**

14.6.1 - As funcionalidades de administração devem permitir ao órgão gestor operacionalizar e gerir os usuários cadastrados e funcionalidades gerais de cadastramento. Visando atender a algumas necessidades específicas da secretaria tais como: Cadastro de órgãos, programas de governo, entidades sociais dentre outros.

14.6.1 - As funcionalidades que devem estar presentes no sistema, em relação à administração, são:

##### **14.6.1.1 - Cadastro de Usuários**

- a) Deve permitir o cadastramento dos usuários que terão acesso ao sistema;
- b) Deve permitir a manutenção dos dados dos usuários, tais como: identificação do usuário (nome, data de nascimento, CPF e etc.) e perfil de acesso;
- c) Deve permitir a pesquisa dos usuários do sistema, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas;
- d) Deve permitir a determinados usuários, excluir ou desativar um usuário existente;
- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Usuário devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- f) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Usuário devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

##### **14.6.1.2 - Autenticação e Restauração de Senha**

- a) A autenticação do usuário deve ser uma conta de e-mail válida.
  - b) O sistema deve autenticar os usuários que tentam efetuar o seu acesso ao sistema;
  - c) Deve permitir o controle de acesso ao sistema, caso o usuário informe a senha incorreta por 3 vezes consecutivas, terá seu acesso bloqueado, ficando impossibilitado de efetuar login no sistema até que um usuário com perfil de acesso mais avançado desbloqueie o mesmo.
  - d) O sistema deve disponibilizar a funcionalidade para alteração e restauração de senha do usuário;
  - e) O sistema deve autenticar os usuários que tentam efetuar o seu acesso ao sistema.
-



#### **14.6.1.3 - Cadastro de Órgãos**

- a) Deve permitir o cadastramento e alteração dos dados dos órgãos do Distrito Federal, tais como: Prefeitura, Secretarias, Delegacias, etc.;
- b) Deve permitir a pesquisa dos órgãos, através de filtros relativos aos dados cadastrados;
- c) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o órgão cadastrado;
- d) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Órgãos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- e) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Órgãos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.6.1.4 - Cadastro de Programas e Benefícios**

- a) Deve permitir o cadastramento dos programas e benefícios, tais como: identificação do programa e benefício, público alvo, metas, fonte de recurso, etc.;
- b) Deve permitir a pesquisa dos programas e benefícios, através de filtros relativos aos dados cadastrados para os mesmos;
- c) Deve permitir, ao usuário da Solução de TI, excluir ou desativar um programa e benefício cadastrado;
- d) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Programas e Benefícios devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso na Solução de TI;
- e) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Programas e Benefícios devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.6.1.5 - Cadastro de Unidades de Atendimento**

- a) Deve permitir realizar o cadastramento das unidades de atendimento (CRAS, CREAS, Bolsa família e Cadastro único, Departamentos, etc);
  - b) Deve permitir a manutenção dos dados da unidade de atendimento, tais como: identificação da unidade de atendimento (nome, tipo, número, descrição, situação), endereço, dados de contato e dados do responsável;
  - c) Deve permitir a configuração da capacidade de atendimento da unidade, segmentando por posto de atendimento e horário de funcionamento da unidade de atendimento;
  - d) Deve permitir a pesquisa das unidades de atendimento, através de filtros relativos aos dados cadastrados para as mesmas.
  - e) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar a unidade de atendimento cadastrada;
  - f) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Unidade de Atendimento devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso;
  - g) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Unidade de Atendimento devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.
  - h) Permitir no cadastro da unidade de atendimento, registro de áreas e assuntos, com opção de marcar se o assunto contabiliza para RMA, bem como marcar a opção do bloco e serviço contabilizado no RMA;
  - i) No registro dos assuntos, o sistema deve possibilitar filtrar todos os itens do RMA para marcar ou não a contabilização para geração do relatório automático através do sistema;
-



#### **14.6.1.6 - Cadastro de Entidades Sociais**

- a) Deve permitir o cadastramento das entidades, tais como: identificação da entidade, endereço e dados de contato;
- b) Deve permitir a manutenção dos dados da entidade, tais como: identificação (nome, tipo de entidade social e etc.), endereço e responsável;
- c) Deve permitir a pesquisa das entidades, através de filtros relativos aos dados cadastrados;
- d) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar a entidade cadastrada;
- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Entidades Sociais devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso;
- f) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Entidades Sociais devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.6.1.7 - Cadastro de Avisos**

- a) Deve disponibilizar funcionalidade para registro dos avisos que devem ser apresentados na tela inicial do sistema;
- b) Deve permitir a manutenção dos dados do aviso, tais como: identificação, data, horário, prioridade etc.;
- c) Deve permitir a pesquisa dos avisos, através de filtros relativos aos dados cadastrados;
- d) Deve permitir ao usuário do sistema, excluir ou desativar o aviso cadastrado;
- e) As funcionalidades relacionadas ao Cadastro de Avisos devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso no sistema;
- f) Todas as informações relacionadas ao Cadastro de Avisos devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.6.1.8 - Configuração de Alertas**

- a) Deve disponibilizar funcionalidade para configuração de alertas que devem ser apresentados na tela inicial do sistema;
- b) Deve ser possível selecionar alertas que serão apresentados por cada funcionalidade;
- c) As funcionalidades relacionadas à configuração de Alertas devem ser disponibilizadas apenas para usuários que possuam essa política de acesso;
- d) Todas as informações relacionadas à configuração de Alertas devem ser armazenadas em histórico para consulta e/ou possíveis auditorias.

#### **14.7 - Prontuário Eletrônico da Família**

- a) O objetivo principal da elaboração do Prontuário Eletrônico é oferecer aos gestores e profissionais lotados nos equipamentos operacionais, um instrumento que os auxilie e oriente na organização e registro das informações relacionadas ao processo de acompanhamento das famílias e indivíduos atendidos nessas unidades. Outro objetivo é que essa maneira de organizar e registrar as informações possa aprimorar o processo de trabalho desses profissionais.

#### **14.8 - Composição e regulação.**

- 14.8.1 - O Prontuário, no padrão SUAS, deverá ser subdividido em blocos que registram os seguintes tipos de informação: identificação da pessoa de referência e dos membros da família; forma de acesso ao Serviço/Unidade e razão do primeiro atendimento; características socioeconômicas da família; características do domicílio; identificação de vulnerabilidades, riscos e violações de direitos; situação da vinculação da família (ou
-



indivíduo) a serviços e benefícios; controle de encaminhamentos realizados e; informações relativas à referência e contra referência. A versão textual do prontuário encontra-se subdividida nos blocos de informações enumerados abaixo:

1. Capa;
2. Registro simplificado do acompanhamento;
3. Identificação da Pessoa de Referência e Endereço da Família;
4. Composição Familiar;
5. Condições Habitacionais da Família;
6. Condições Educacionais da Família;
7. Condições de Trabalho e Rendimento da Família;
8. Condições de Saúde da Família;
9. Acesso a Benefícios Eventuais; Convivência Familiar e Comunitária;
10. Convivência Familiar e Comunitária – Situações de Violência e Violação de Direitos;
11. Convivência Familiar e Comunitária – Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
12. Convivência Familiar e Comunitária – Histórico de Cumprimento de Medidas Socioeducativas;
13. Convivência Familiar e Comunitária – Histórico de Acolhimento Institucional;
14. Planejamento e evolução do acompanhamento familiar;
15. Formulário de controle dos encaminhamentos realizados no processo de acompanhamento da família.

#### **14.9 - Sistema de Relacionamento com o Cidadão**

14.9.1 - O sistema deve gerenciar o atendimento de todas as solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, as demandas devem ser concentradas em um único lugar e registradas eletronicamente, o processo de atendimento deve ser estruturado para garantir a execução dos serviços com prazos máximos pré-estabelecidos.

14.9.2 - Para cada demanda registrada o sistema deve gerar um número de protocolo para que o cidadão possa acompanhar e receber informações sobre sua solicitação.

14.9.3 - O sistema deve possuir funcionalidades que permitam o registro e acompanhamento de solicitações durante todo seu ciclo de vida do atendimento e, ao final, o retorno ao cidadão informando sobre a conclusão do atendimento.

#### **14.10 - Portal Relacionamento**

14.10.1 - O Portal Relacionamento deve ser um módulo WEB onde o cidadão possa utilizar a Internet e/ou aplicativo mobile (APP) para registrar e acompanhar as solicitações de serviços, dúvidas ou elogios.

14.10.2 - No Portal de Relacionamento, o cidadão poderá a qualquer momento cadastrar uma nova demanda e acompanhar todo o processo até a sua finalização.

14.10.3 - O sistema deve permitir ao usuário alteração dos seus dados cadastrais, tais como telefone ou endereço.

14.10.4 - O usuário deve ter a opção de alterar sua senha a qualquer momento por meio da opção Alterar Senha.

14.10.5 - Em caso de esquecimento de senha, o sistema deve possuir a opção Restaurar Senha.

#### **14.11 - Registrar Atendimento**



- a) O sistema deve permitir ao usuário a pesquisa e visualização de todos os dados cadastrados do cidadão;
- b) Permitir recuperação do endereço do cidadão utilizando a tabela de CEP dos correios, mas também possibilitar armazenar endereço não localizado na tabela de CEP utilizando os campos: Bairro, Logradouro, Cidade, UF;
- c) Registrar o atendimento selecionando o Meio de Entrada do Atendimento e o Tipo de Atendimento;
- d) De acordo com a demanda o sistema deve encaminhar o registro de solicitação de atendimento para o Órgão/Entidade responsável.
- e) O sistema deve possibilitar o cadastramento e seleção do Tema e Assunto do Atendimento.
- f) O sistema deve emitir um número de protocolo do atendimento gerado automaticamente o qual será repassado ao demandante.

#### **14.12 - Acompanhamento**

- a) O sistema disponibilizar ao atendente tela para consulta e acompanhamento da demanda por meio da informação do número de protocolo, nome ou CPF do solicitante. A consulta deverá obedecer fielmente às características do perfil do usuário que está trabalhando no momento.
- b) O sistema deve disponibilizar funcionalidade de consulta para todos os atendimentos concluídos numa mesma tela, de forma que o usuário possa retornar o resultado destes atendimentos ao cidadão.
- c) Atendimentos do Tipo de Atendimento Elogio não serão apresentados na consulta, tendo em vista que não estão sujeitos a retorno.
- d) Caso o Meio de Retorno escolhido pelo usuário seja correio eletrônico, o atendimento também não será apresentado em tela. Nesse caso, no momento em que o atendimento for concluído, será enviada mensagem, automaticamente, para o endereço eletrônico indicado pelo cidadão.

#### **14.13 - Administrar Atendimento**

- a) O sistema deve apresentar em uma única tela toda as ações de administrações de atendimento independente do perfil do usuário logado.
- b) Deve listar na tela inicial os atendimentos que atendam ao perfil do usuário e que tenham sido registrados nos últimos sete dias corridos (D-7).
- c) A lista deve permitir ao usuário executar as ações de detalhar atendimento e movimentar atendimento para a demanda selecionada.
- d) O sistema deve exibir todos os dados do atendimento ao cidadão. Caso algum dado do atendimento não esteja preenchido o sistema permite o devido preenchimento e/ou alteração.
- e) O sistema deve disponibiliza ao usuário interface de fácil manuseio para melhor compreensão e fácil atendimento durante todo seu ciclo de vida do atendimento.
- f) Ainda na tela de detalhes de atendimento, deve possuir acesso às funcionalidades de distribuir atendimento, marcar o atendimento como retornado e emitir relatório detalhado do atendimento.

#### **14.14 - Distribuir Atendimento**

- a) O sistema deve possuir funcionalidade para a Distribuição de Atendimento, através dessa funcionalidade o usuário com perfil de triagem, pode distribuir os
-



atendimentos para outros usuários de modo a agilizar o fluxo dos atendimentos recebidos.

- b) Para a distribuição do atendimento, deve ser exibida lista com os Órgãos/Entidades para que o usuário possa selecionar o destino.
- c) Na distribuição de atendimento também deve ser exibida lista com os Setores nos quais os atendimentos serão destinados.

#### **14.15 - Histórico do Atendimento**

- a) O sistema deve disponibilizar o acompanhamento de todo o histórico do atendimento. Todos os atendimentos registrados serão exibidos em tela de consulta do histórico.
- b) O sistema deve armazenar todos os atendimentos em que o usuário interagiu, de forma a permitir o acompanhamento do histórico do usuário.

#### **14.16 - Administração e Manutenção de Cadastro de Usuário**

14.16.1 - O sistema deve possuir funcionalidades de administração e manutenção de cadastro de usuário, de modo que permita a manutenção dos dados cadastrais dos usuários e parametrização da segurança em nível de usuário: tipos de atendimentos acessados, visão (Toda a Rede, Órgão/Entidade, Unidade, Setor, Atendimento Alocado) e menus que serão acessados. O quadro a seguir apresenta as opções mínimas de acesso atribuídas aos usuários.

<b>Perfil de Acesso</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsabilidades</b>
Todos os Órgãos	O usuário possui acesso aos atendimentos sem restrição de Órgão e Tipo de Atendimento e sem quaisquer outras restrições. Esta opção será fornecida ao usuário administrador. Exemplo: Prefeito, Assessor do Prefeito.	Interage com todos os atendimentos registrados no sistema.
Órgão de Trabalho	O usuário possui acesso a todos os atendimentos de um determinado Órgão. Esta opção será fornecida ao usuário designado como responsável, em relação ao sistema, por aquele Órgão. Exemplo: Secretário de Educação, Ouvidor da Secretaria de Educação.	Interage com todos os atendimentos encaminhados ao Órgão para o qual foi designado como responsável.
Unidade do Órgão	O usuário possui acesso a todos os atendimentos de uma determinada Unidade de um Órgão.	Interage com os atendimentos pertinentes à Unidade para a qual foi designado como responsável.



	Esta opção será fornecida ao usuário designado como responsável, em relação ao sistema, por aquela unidade. Exemplo: Ouvidor de alguma unidade descentralizada da Secretaria de Educação.	
Setor de Trabalho	O usuário possui acesso a todos os atendimentos de um determinado Setor de uma Unidade de um Órgão. Esta opção será fornecida ao usuário responsável por gerenciar o setor. Exemplo: Chefe do setor de manutenção predial.	Interage com os atendimentos encaminhados para o Setor pelo qual é responsável.
Alocados	É o usuário de nível mais restrito, pois apenas possui acesso aos atendimentos alocados a ele. Exemplo: Usuário que trabalha no setor de manutenção predial.	Interage com os atendimentos alocados a sua responsabilidade operacional para execução.

#### **14.17 - Manutenção de Cadastro de Tabelas de Apoio**

- O sistema deve permitir o cadastro e a manutenção dos Órgãos/Entidades que compõem a rede de atendimento ao cidadão.
- O sistema deve permitir o cadastro e a manutenção da tabela de Temas que qualificam o Assunto.
- O sistema deve disponibilizar tela de cadastro e a manutenção da tabela de Assuntos (serviços) de competência de cada Órgão participante da rede de atendimento ao cidadão.

#### **14.18 - Registro RMA**

- Permitir geração automática do RMA – Registro Mensal de Atendimentos.

#### **14.19 - Emissão de Relatórios Parametrizados**

14.19.1 - O sistema deve possuir funcionalidade que permita aos usuários a emissão de relatórios de acordo com a sua necessidade, abaixo exemplo de alguns relatórios pré-definidos:

- Relatório de Tipo de Atendimento;
- Relatório de Status por Tipo de Atendimento;
- Relatório de Respostas por Órgão/Entidade;



- d) Relatório de Meios de Contato;
- e) Relatório de Assuntos de Atendimentos;
- f) Relatório de Temas de Atendimentos;
- g) Relatório de Status de Atendimentos por dia;
- h) Relatório de Demandas por Órgão/Entidade;
- i) Relatório detalhado por tema/assunto.

### **15 - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**15.1.** As propostas de preço deverão seguir as orientações e itens conforme modelos abaixo.

**15.2.** Fica facultado o interesse participação conforme normas legais.

**15.3.** A proposta apresentada deverá conter:

**15.3.1.** Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias;

**15.3.2.** Prazo para entrega dos equipamentos/serviços: 30 (trinta) dias, a partir da emissão da ordem de fornecimento e ordem de serviço;

**15.3.3.** O Carimbo CNPJ da proponente, Nome completo do Responsável pela proposta com cargo que ocupa na empresa e CPF;

**15.3.4.** Nos preços da proposta deverão estar inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas e fretes, dentre outros que se apliquem à execução dos serviços contratados.

**15.3.5.** As proponentes deverão apresentar valor unitário e total em reais (R\$) para todos os serviços, conforme quadros a seguir:

**15.3.6.** Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor global.

OBJETO: Sistema integrado para Gestão da Assistência Social

<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Unidade</b>	<b>Qtde</b>	<b>Valor Total</b>
Prestação de serviços técnicos especializados para a Plataforma Tecnológica de Inteligência Estratégica e Apoio à Decisão, Gestão Social, Relacionamento com o Cidadão, incluindo os serviços de suporte técnico remoto, bem como apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas e customização do sistema integrado em ambiente web para gestão da assistência social para atender	R\$	mês	12	R\$



necessidades específicas da secretaria de desenvolvimento social.				
Licença de uso e implantação da Plataforma Tecnológica de Inteligência e Apoio à Decisão, Gestão Social, Relacionamento com o Cidadão, para um período de 5 Anos.	R\$	un	01	
<b>VALOR TOTAL</b>				R\$

## 16 - DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTOR DO CONTRATO

16.1 - A execução deste contrato será acompanhada por servidor previamente designado pela Administração, que deverá atestar a realização dos serviços contratados, para cumprimento das normas estabelecidas nos Artigos 62 e 63 da Lei nº 4.320/64.

16.2 - O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na entrega do objeto, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.3 - O acompanhamento e a fiscalização do contrato firmado com a contratada serão feitos pelos servidores **Enyande de Oliveira Botelho Baldotto, matrícula nº 003368**, que exerce o cargo de Agente Administrativo na Secretaria Municipal de Assistência Social, em conformidade com o disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93 e o Art. 5º da Instrução Normativa SCL 006/2015 da Prefeitura Municipal de Itarana.

16.4 - Em caso de afastamento ou impedimento do Fiscal em exercer suas funções a fiscalização será realizada pelo servidor **Ana Lúcia Herler Fiorotti, matrícula nº 003667**, que exerce o cargo de Agente Administrativo, na Secretaria Municipal de Assistência Social.

## 17 - DAS SANÇÕES

17.1 - A empresa deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para o fornecimento do objeto, sujeitando-se às sanções constantes no art. 7º da Lei nº. 10.520/02, em caso de inadimplemento, ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 a 88 da Lei 8.666/93, bem como das demais cominações legais cabíveis.

## 18 - MODALIDADE DA LICITAÇÃO

18.1 - A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade **Pregão Eletrônico**, na forma de **REGISTRO DE PREÇOS**, considerando o **MENOR PREÇO** proposto entre as licitantes interessadas, segundo as especificações e normas adotadas pela Administração, atendendo a Lei de Licitações Nº 10.520/20002 subsidiada pela Lei Nº 8.666/93, consolidada, Decreto Nº 10.024/2019 que trata da regulamentação da licitação na modalidade pregão eletrônica e a Instrução Normativa Nº 206/2019 que estabelece prazos para que órgãos e entidades da administração pública utilizem obrigatoriamente a modalidade pregão, na forma eletrônica .



### **19 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Ficha - 141

Fonte - 1001

### **20 - VIGÊNCIA DO CONTRATO**

20.1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao da data de publicação, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, conforme estabelecido na Lei n.º 8.666/93.

### **21 - Unidade Administrativa responsável pela coordenação geral do Projeto**

Secretaria Municipal de Assistência Social.

### **22- Data de Elaboração**

20 de outubro de 2021

### **23 - Equipe de Elaboração**

ENYANDE DE OLIVEIRA BOTELHO BALDOTTO

Agente Administrativo

ANA LÚCIA HERLER FIOROTTI

Agente Administrativo

### **24 - Autorização da Autoridade Competente**

#### **SABRINA SCÁRDUA FIOROTTI**

Secretária Municipal de Assistência Social de Itarana/ES,  
De acordo com a Portaria n° 004/2021

---



## ANEXO III – MINUTA CONTRATUAL

**CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/2021**

### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2021**

Processo nº 004487/2021 de 20 de outubro de 2021

Origem: Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS

O **MUNICÍPIO DE ITARANA**, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Rua Elias Estevão Colnago, nº 65, Itarana/ES, CEP 29.620-000, inscrito no CNPJ sob o nº 27.104.363/0001-23, neste ato representado por seu Exmo. Prefeito Municipal, senhor **Vander Patrício**, brasileiro, casado, residente na Rua Valentin De Martin, 409, Centro, Cep 29.620-000, portador do CPF nº 096.803.847-64 e RG nº 1.858.186-SSP/ES, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ Nº \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_ e CI nº \_\_\_\_\_ doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato conforme Processos e Pregão supra referidos, tudo de acordo com a Lei nº 10.520/2002, subsidiariamente a Lei nº 8.666/1993, que se regerá mediante as Cláusulas e condições que subseguem:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 - Contratação de empresa especializada no fornecimento de software, englobando cessão do direito de uso, instalação, implantação, treinamento, customização, migração, adequação, suporte técnico, atualização e assistência técnica na implantação de solução tecnológica de gestão do SUAS, incluindo gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica, conforme especificações e quantidades estabelecidas nos anexos II e III deste Edital.

1.1.1 - A partir da estratificação de dados e informações do software de gestão do SUAS, desenvolver apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, gestão da vigilância socioassistencial, gestão da proteção social básica, gestão da proteção social especial, gestão do RMA, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas.

1.2 - Sistema Integrado para Gestão da Assistência Social:

- a) Licenciamento por uso e suporte técnico (help desk) de Sistema Integrado em ambiente web de Gestão da Assistência Social.
- b) Serviços técnicos de Implantação do Sistema e Treinamento presencial dos técnicos alocados no Projeto.



- c) Serviços técnicos de acompanhamento presencial de usuários e capacitação continuada da equipe técnica de referência com operação assistida.
- d) Apoio técnico para Gestão Social, incluindo gestão do programa bolsa família e cadastro único, vigilância sócio assistencial, proteção social básica e especial, RMA.
- e) Serviços Técnicos de Customização do sistema para atender necessidades específicas da Secretaria de desenvolvimento social.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - VINCULAÇÃO AO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

2.1 - O presente contrato subordina-se às legislações supracitadas, bem como a todos os atos constantes do processo administrativo já referenciado, inclusive a Proposta de Preços formulada pela própria contratada que passam a fazer parte integrante deste contrato como se transcrito estivesse para todos os fins de direito.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1 - O valor global do presente contrato é estimado em R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), de acordo com a proposta vencedora, ora Contratada.

3.2 - No preço contratado estão inclusos todos os custos diretos e indiretos inerentes ao fornecimento dos materiais tais como, despesas administrativas, salários, contribuições sociais, embalagens, transportes, cargas, descargas, seguros, impostos, bem como quaisquer outros tributos de natureza fiscal, parafiscal, nacional ou internacional, observadas com as condições estabelecidas neste CONTRATO.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

4.1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, , contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao da publicação do seu extrato na imprensa oficial, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos da Lei 8666/93.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1 - O pagamento será realizado mensalmente, conforme ateste do fiscal do contrato, mediante a apresentação de documentos fiscais hábeis, sem emendas ou rasuras.

5.2 - Ocorrendo erros na apresentação dos documentos fiscais, os mesmos serão devolvidos à contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova fatura, devidamente corrigida.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

6.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão pelas seguintes dotações orçamentárias:

- a) 070001.0812200092.006 – 33904000000 – Serviços de tecnologia da informação e



comunicação / Ficha: 141 – Fonte: 10010000000.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E EXECUÇÃO DO OBJETO, TREINAMENTO, SUPORTE E MANUTENÇÃO**

### **7.1 - Serviços Técnicos Especializados para o Sistema Integrado de Gestão da Assistência Social (Solução de TI)**

7.1.1 - A Contratada deverá fornecer Serviços Técnicos Especializados – Solução de TI, que inclua software de gestão de políticas públicas integradas, gestão social, gestão de relacionamento, cadastro integrado municipal, prontuário eletrônico da família e camada de inteligência estratégica para atendimento do objeto, e que permita a utilização de **todas** as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência.

7.1.2 - A Solução disponibilizada deverá atender às seguintes características não funcionais e Requisitos de segurança:

- a) A Solução de TI apenas permitirá o acesso de usuários que tenham sido cadastrados e autorizados previamente;
- b) As permissões de acesso à Solução de TI poderão ser alteradas apenas pelo usuário administrador definido pelo Contratante;
- c) A Solução de TI deverá garantir os princípios básicos da segurança da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- d) Todas as comunicações externas entre o navegador web do usuário e o servidor de dados do sistema deverão ser feitas através de conexão segura, criptografada, utilizando os padrões do protocolo SSL/TLS.
- e) O acesso ao servidor de dados do sistema deverá possuir autenticação por meio de certificado digital, utilizando criptografia de no mínimo 128 bits.
- f) Ser compatível com principais navegadores de dispositivos móveis do mercado, devendo ser suportado no mínimo por: Safari, Opera, Mozilla Firefox e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado.
- g) Ser compatível com os principais navegadores de dispositivos desktop do mercado, devendo ser suportado por no mínimo: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado.

7.1.3 - Caberá à Contratada manter todos os recursos necessários à perfeita utilização das funcionalidades da Solução de TI pela Contratante, de acordo com as condições



estabelecidas neste Termo de Referência. A Contratante deverá ser capaz de utilizar plenamente as funcionalidades da Solução de TI dispondo apenas de dispositivos com navegador internet compatível e conexões à rede mundial de computadores.

7.1.4 - Tendo em vista o modelo da contratação da Solução de TI, caberá também à Contratada a manutenção do perfeito funcionamento da solução por meio do desenvolvimento de adaptações e solução de falhas. Adaptações em funcionalidades e regras de negócio destinadas a atender as modificações, que de alguma forma tornem a solução inadequada para a finalidade deste objeto, deverão ser realizadas sem nenhum custo adicional em relação ao valor cobrado pela utilização da solução.

7.1.5 - A hospedagem da Solução de TI, deverá ser prestada por meio de Datacenters do Brasil com as seguintes especificações mínimas: e com a utilização de Redundância de Datacenter no mesmo padrão.

7.1.6 - A Solução de TI deverá possibilitar as visitas em campo por meio da disponibilização de dispositivos móveis do tipo Tablets. A solução de aplicação móvel (APP) deverá prever contingenciamento para os casos em que não haja comunicação "online".

## **7.2 - INTEGRAÇÃO DA BASE DE DADOS**

7.2.1 - Os serviços técnicos especializados, integração com as bases de dados de Saúde e Educação, implementação de Políticas Públicas e demandas específicas tem como objetivo permitir a incorporação das especificidades do Município à Solução de TI, garantindo a integração com os demais serviços já disponíveis e a gestão dos mesmos em todo o seu ciclo de vida.

7.2.2 - A integração com as bases de dados de Educação e Saúde deverá permitir a atualização do Cadastro Integrado do Município. A integração poderá ser implementada por meio de webservices, protocolos de comunicação, rotinas de conectividade e rotinas de sincronização de dados.

7.2.3 - Deverão ser integrados minimamente os dados de matrícula, frequência e notas dos alunos da rede pública de ensino.

7.2.4 - Deverão ser integrados minimamente os dados de vacinação, acompanhamento de nutris e gestantes e dados de atenção básica de saúde.

7.2.5 - Cada Política Pública ou serviço implementado deverá ser encapsulado integrado à Solução de TI, e deverá ser contemplada minimamente pelas seguintes funcionalidades e atividades:

- a) Mapeamento de demanda da Política Pública;
- b) Simulação da Política Pública no Cadastro Integrado do Município (CADÚNICO + dados complementares);
- c) Elaboração dos critérios de elegibilidade e Edital da Política Pública;
- d) Elaboração e implementação dos processos de execução e registro da Política Pública;



e) Elaboração e implementação dos indicadores de gestão, performance, qualidade e monitoramento da Política Pública;

f) Integração da Política Pública na Solução de TI.

### **7.3 - ESTRATIFICAÇÃO, ESTRUTURAÇÃO DE CAMPANHAS E ENVIO DE SMS**

7.3.1 - Deverão ser prestados serviços de estratificação de famílias, domicílio, pessoas, estruturação e operacionalização de campanhas de comunicação e envio de mensagens SMS (Short Message Service) de forma nativa na Solução de TI.

7.3.2 - O envio de SMS deverá incluir as seguintes atividades e funcionalidades:

a) Permitir o envio de campanhas de SMS, ou mensagens isoladas, nativamente, a partir da estratificação da população nas diversas funções da Solução de TI, em especial nas telas de consulta;

b) Disponibilizar função específica para consulta e estratificação da população a partir de filtros do cadastro integrado do município (CADÚNICO + dados complementares);

c) Disponibilizar função específica para importar listas externas e ou fornecer números avulsos para encaminhamento de mensagens SMS estruturadas em campanhas ou avulsas;

d) Permitir o agendamento do envio de campanhas de SMS;

7.3.3 - Disponibilizar instrumentos de controle e documentação das mensagens enviadas, garantindo rastreabilidade e auditoria os seguintes itens mínimos:

a) Total de envios por mês e por dia;

b) Lista de mensagens enviadas e recebidas por dia;

c) SMS enviados por arquivo;

d) SMS enviados por usuário do sistema.

e) Emitir e-mails, com frequência a ser definida pelo gestor, consolidando informações do envio de campanhas de SMS;

f) Permitir o gerenciamento, a quantificação de mensagens SMS enviadas e o repasse do saldo de mensagens de um mês para o outro. Este controle deverá ser exclusivo para acompanhamento e faturamento das mensagens SMS.

### **7.4 - SERVIÇO ESPECIALIZADO DE APOIO TÉCNICO**

7.4.1 - Identificação e cadastramento de novas famílias, atualização e revisão dos dados do cadastro único e acompanhamento das famílias cadastradas;

7.4.2 - Desenvolvimento de atividades que visem a promoção da utilização da base de dados para o planejamento de políticas públicas;

7.4.3 - Estudo de fluxos de trabalho e proposta de melhoria nos fluxos de trabalho para atendimento às famílias e execuções de ações de cadastramento;

7.4.4 - Auxílio na gestão intersetorial, com atividades necessárias para o acompanhamento, registro, sistematização e análise das informações relacionadas à frequência escolar e a agenda da saúde, e gerenciamento das informações em painel situacional a partir do software a ser instalado;



7.4.5 - Apresentar soluções através do software, com objetivo de promover um esforço contínuo de interação e busca de qualidade da gestão do PBF e Cadastro Único;

7.4.6 - Identificar por meio de gestão do software necessidades técnicas de serviços e programas, e promover capacitação aos profissionais trabalhadores do SUAS, para melhor busca ativa da população elegível para políticas públicas e serviços disponibilizados;

7.4.7 - Apoio técnico para gestão da vigilância socio assistencial;

7.4.8 - Apoio técnico para gestão da proteção social básica;

7.4.9 - Apoio técnico para gestão da proteção social especial;

7.4.10 - Apoio e orientação no preenchimento do RMA.

#### **7.5 - TREINAMENTO TÉCNICO PRESENCIAL E CAPACITAÇÃO**

7.5.1 - A Contratada deverá fornecer turmas de treinamento presencial para capacitar até 30 (trinta) colaboradores da Contratante na operação da Solução de TI conforme Objeto.

7.5.2 - O treinamento deverá ser realizado nas instalações da Contratante, em local a ser definido por esta de forma a propiciar o melhor aproveitamento do conteúdo. Cada turma de treinamento deverá possuir uma carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas/aula.

7.5.3 - A Contratada deverá fornecer todo o material didático e serviços necessários ao perfeito aproveitamento do conteúdo programático, incluindo acesso à Solução de TI com base de dados de teste para simulação de processos e funcionalidades.

7.5.4 - Caberá à Contratante fornecer as instalações e mobiliário, link de acesso à internet e microcomputadores necessários para execução do treinamento.

Para os treinamentos presenciais deverão ser fornecidos para cada aluno os seguintes materiais:

- a) Apostila online incorporada ao sistema;
- b) Pasta;
- c) Bloco de Anotações;
- d) Caneta;
- e) Pesquisa de satisfação.

7.5.5 - A contratada deverá realizar treinamentos presenciais obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referência.

7.5.6 - Caso haja necessidade de novos treinamentos após 60 (sessenta dias) de implantação do sistema, o mesmo será cobrado, a partir de orçamento a ser fornecido pela empresa Contratada.

#### **7.6 - IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO NAS UNIDADES OPERACIONAIS E SECRETARIA**

7.6.1 - A implantação do software nas Unidades Operacionais (CRAS, CREAS, Bolsa família e Cadastro único, Departamentos, etc) e Secretaria deverá contemplar



atividades de configuração e cadastramento individualizado para as unidades administrativas e ou operacionais que irão utilizar a Solução de TI.

7.6.2 - O serviço deverá incluir as seguintes atividades:

- a) Levantamento das informações e dados de cada unidade administrativa e operacional.
- b) Cadastramento, configuração e personalização de cada unidade administrativa e operacional.
- c) Estruturação do modelo de funcionamento nas Unidades.
- d) Cadastramento e atribuição de permissões aos usuários de cada Unidade.
- e) Carga inicial da base de dados, a partir da migração e conversão de dados através do cadastro único.
- f) Importação e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pelo município para o novo software, visando permitir a utilização plena destas informações.
- g) Após conclusão da migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pelo município, através dos responsáveis pelos dados atuais dos sistemas em cada área.

## **7.7 - OPERAÇÃO ASSISTIDA/MANUTENÇÃO**

7.7.1 - A manutenção/operação assistida deverá contemplar atividades de transferência de conhecimentos práticos e experiência na utilização e operação da Solução de TI, durante a fase inicial de utilização do sistema, nas instalações da Contratante.

7.7.2 - O serviço deverá incluir as seguintes atividades:

- a) Acompanhar tarefas executadas por usuários de forma a assegurar que a Solução de TI está sendo operada adequadamente.
- b) Acompanhar a execução de operações do dia a dia e orientar sobre a forma mais eficiente de utilização da Solução.
- c) Auxiliar nas configurações/personalizações da Solução, após implantação inicial.
- d) Diagnosticar e solucionar problemas iniciais de indisponibilidade da Solução.
- e) Prestar apoio técnico à equipe da Contratante para a adequação de tarefas operacionais dos programas sociais ao uso da Solução.
- f) Prestar apoio técnico a gestores da Contratante para a emissão e análise de relatórios.
- g) Pesquisar e registrar a necessidade de adaptações em funcionalidades da Solução de TI para sua adequação às normas de Gestão Social, bem como encaminhar os registros para a equipe de desenvolvimento da Contratada.
- h) Coletar e registrar sugestões de melhorias propostas por usuários para avaliação da equipe de desenvolvimento da Solução sobre a possibilidade de implantação.



7.7.3 - A Operação assistida deverá ser executada por profissionais com conhecimento aprofundado na Solução fornecida, com conhecimentos em sistemas operacionais, redes locais e internet, conhecimentos em Gestão Social e capazes de realizar todas as atividades previstas para o serviço.

7.7.4 - A contratada deverá realizar os serviços de operação assistida obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referência .

#### **7.8 - SUPORTE TÉCNICO REMOTO (HELP DESK)**

7.8.1 - O suporte técnico remoto deverá ser prestado nos dias úteis, das 07h às 11h e das 13h às 16h e executado por profissionais com capacitação adequada para as atividades a serem desenvolvidas.

7.8.2 - A Contratante deverá ser capaz de contatar a central de atendimento da Contratada para fazer a abertura de chamados técnicos através de número telefônico e endereço de e-mail ou *Chat on Line*, nos dias úteis, das 07h às 11h e das 13h às 16h. Os números de telefone, endereços de e-mail e/ou endereço do sítio Web deverão ser disponibilizados pela Contratada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

7.8.3 - O suporte técnico prestado pela Contratada, quando acionado pela Contratante, deverá realizar as seguintes atividades, dentre outras necessárias à plena utilização de todas as funcionalidades da Solução de TI:

- a) Prestar esclarecimentos ao usuário sobre a operação da Solução, acompanhando passo a passo tarefas executadas quando assim for solicitado.
- b) Esclarecer dúvidas técnicas da Contratante e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento da Solução e quaisquer de suas funcionalidades.
- c) Diagnosticar e solucionar problemas de indisponibilidade da Solução.
- d) Executar procedimentos técnicos para a correção de falhas ou erros na Solução de TI, bem como escalar internamente os problemas técnicos que não puderem ser resolvidos pelo serviço de suporte técnico remoto.
- e) Encaminhar informações sobre a necessidade de atualizações e patches de correção para a Solução ao setor responsável da empresa.
- f) Disponibilizar informações sobre novas versões dos softwares que compõem a Solução de TI que venham a ser desenvolvidas durante a vigência do contrato.
- g) Realizar o registro de reclamações e sugestões de usuários e gestores do contrato, encaminhando-as para tratamento pela área responsável dentro da empresa.
- h) Gerenciar a solução dos chamados registrados e estabelecer contato telefônico com o cliente para encerramento do atendimento.
- i) Disponibilizar informações relacionadas ao andamento de chamados registrados.
- j) Gerar relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados.

#### **7.9 - DISPONIBILIZAÇÃO DE APLICAÇÃO (APP) EM DISPOSITIVOS MÓVEIS (TABLETS) EM SISTEMA IOS, ANDROID E DEMAIS SOLUÇÕES DO MERCADO**



7.9.1 - Com o objetivo de instrumentalizar os técnicos para as visitas Domiciliares das famílias, os gestores das secretarias para a visualização de informações gerenciais, a Contratada deverá disponibilizar Aplicação (APP) em Dispositivos Móveis (tablets) para instalação em numero ilimitado de equipamentos a ser disponibilizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social, cabendo a mesma indicar data e hora da instalação, ou promover assistência remota para instalação por usuario autorizado pela secretaria.

7.9.2 - A Aplicação (APP) em Dispositivos Móveis (Tablets) devera ser totalmente Integrada ao Sistema de Gestão da Assistência Social ( descrito no item 19 deste Termo de Referencia.

**7.10 - CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA PARA ATENDER NECESSIDADES ESPECIFICAS SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL , COMPREENDE AS SEGUINTE ATIVIDADES:**

- a) Identificação de alterações (customizações) no sistema para atender necessidades específicas da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- b) Encaminhar as alterações (customizações) no sistema para a empresa contratada visando quantificação das horas necessárias para atendimento;
- c) Quantificação das horas necessárias para atender as alterações acima citadas pela empresa contratada;
- d) A Empresa contratada encaminha orçamento ao Gerente do Projeto da à Secretaria Municipal de Assistência Social visando aprovação;
- e) Aprovação das alterações e respectivo orçamento pela Secretaria Municipal de Assistência Social das alterações (customizações) aprovadas pela empresa contratada;
- f) A empresa contratada disponibiliza as alterações (customizações) no sistema para a Secretaria Municipal de Assistência Social visando aprovação/homologação;
- g) Após a homologação faturamento do serviço realizado.

7.10.1 - A contratada deverá realizar as customizações necessárias para atender as novas demandas ou adequações da Secretaria Municipal de Assistência Social obedecendo o quantitativo de horas previstos no termo de referência.

**7.11 - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

**7.11.1 Serviços Técnicos Especializados para o Sistema Integrado de Gestão da Assistência Social (Solução de TI)**

7.11.1.1 - A Solução deverá permanecer em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano. O nível mínimo de disponibilidade, a ser apurado mensalmente, deverá ser de 98% (noventa e oito por cento). Qualquer tipo de interrupção no funcionamento da



Solução será computado para a apuração do percentual de disponibilidade:

indisponibilidade do datacenter, falhas em links da Contratada ou falhas em softwares.

7.11.1.2 - Cabe registrar que, para aferição do *downtime* da Solução, serão considerados somente os tempos de indisponibilidade não previstos, sendo desconsiderados para a apuração do percentual de disponibilidade os períodos de manutenção programada acordados e agendados junto Contratada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

7.11.1.3 - A qualidade da Solução de TI será aferida com base no número de falhas recorrentes registradas mensalmente junto à central de atendimento da Contratada. Serão consideradas falhas recorrentes aquelas que, após registradas e tratadas (chamado técnico encerrado), voltem a ocorrer no mesmo mês. A quantidade de falhas recorrentes, apurada mensalmente, não poderá ser superior a 02 (duas).

7.11.1.4 - Em caso de descumprimento do acordo de nível de serviço previsto, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

#### **7.12 - Treinamento Técnico Presencial e Capacitação**

7.12.1 - Para cada treinamento realizado, a Contratante fará uma avaliação contemplando os seguintes critérios:

- a) Organização do treinamento.
- b) Relevância do conteúdo e adequação com a carga horária.
- c) Adequação do material didático.
- d) Domínio das funcionalidades da Solução de TI pelo instrutor.
- e) Clareza e objetividade do instrutor.
- f) Qualidade do material didático fornecido.

7.12.2 - Serão atribuídas notas de 1 a 10 a cada um dos critérios avaliados e a nota final do treinamento deverá alcançar pontuação mínima correspondente a 80% do total. Caso o treinamento não obtenha a nota mínima, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

#### **7.13 - Implantação da Solução nas Unidades Operacionais e Secretaria**

7.13.1 - A implantação deverá ser avaliada a cada Unidade onde o serviço for prestado, de forma a verificar sua eficiência e qualidade, com base nos seguintes critérios:

- a) Conclusão sem pendências por parte da Contratada.
- b) Nível de satisfação dos gestores com os serviços prestados.
- c) Nível de esforço demonstrado no levantamento das informações e dados necessários para a implantação da Unidade.
- d) Nível de esforço demonstrado na configuração e personalização das informações e dados necessários para a implantação da Unidade.
- e) Disponibilidade para coletar e registrar sugestões de melhorias propostas pelos usuários.



f) Nível de conhecimento demonstrado pelos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

7.13.2 - Serão atribuídas notas de 1 a 10 a cada um dos critérios avaliados e a nota final alcançada pelo serviço deverá corresponder, no mínimo, a 80% do total. Caso a avaliação da implantação na Unidade não alcance a nota mínima, a Contratada estará sujeita aos descontos previstos neste Termo de Referência.

#### **7.14 - Suporte Técnico Remoto (help desk)**

7.14.1 - O atendimento aos chamados técnicos deverá obedecer aos prazos a seguir, contados em horas corridas:

- a) Severidade Alta: esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade total ou parcial da Solução de TI:

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
01 (uma) hora	04 (quatro) horas

- b) Severidade Média: esse nível de severidade é aplicado quando há alguma falha que não afete a disponibilidade da Solução de TI;

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
02 (duas) horas	08 (oito) horas

- c) Severidade Baixa: esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem a disponibilidade da Solução de TI, tais como manutenções preventivas e atualizações. Também será aplicado para esclarecimento de dúvidas técnicas avançadas, resposta a reclamações e sugestões e emissão de relatórios.

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
24 (vinte e quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas

- d) Atendimento Imediato: deverá ser aplicado quanto o atendimento solicitado for relacionado à dúvidas sobre a operação da Solução de TI ou andamento de chamados previamente registrados.

<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Prazo de Solução Definitiva</b>
Durante o contato telefônico	Antes do término da ligação

7.14.2 - Para efeitos do nível de serviço exigido, define-se:



a) Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado, efetuada pela equipe técnica da Contratante junto à Central de Atendimento da Contratada, e o efetivo início dos trabalhos.

b) Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico, efetuada pela equipe técnica da Contratante junto à Central de Atendimento da Contratada, e a efetiva solução do chamado.

7.14.3 - Outra condição exigida para os serviços de suporte técnico remoto é que a recepção de 80% (oitenta por cento) dos chamados telefônicos deverá ocorrer em tempo menor ou igual a 60 segundos.

7.14.4 - Em casos excepcionais, devidamente justificados pela Contratada, a Contratante poderá conceder prazo adicional para o atendimento a solicitações de suporte técnico, se aceitar a justificativa como razoável. Nesses casos, a solicitação e a concessão do prazo adicional deverão ocorrer antes do vencimento dos prazos de solução definitiva estipulados.

7.14.5 - Se o nível de serviço exigido for descumprido, a Contratada estará sujeita à aplicação dos descontos previstos neste Termo de Referência.

7.14.6 - O prazo para entrada em operação de adaptações em funcionalidades ou regras de negócio da Solução de TI, motivadas por alterações na legislação federal que tornem o sistema inadequado para a finalidade de Gestão Social, deverá ser acordado entre Contratada e Contratante, e não poderá exceder 30 (trinta) dias corridos a partir da solicitação da Contratada.

7.14.7 - A impossibilidade de realizar as adaptações dentro deste prazo, devido à necessidade de alterações significativas em funcionalidades ou regras de negócio da Solução de TI, deverá ser comunicada e devidamente justificada pela Contratada em até 05 (cinco) dias a partir da data da demanda. Nesse caso, a Contratada deverá também propor prazo para a realização dos ajustes que, caso não aceite pela Contratante, poderá motivar rescisão contratual unilateral por parte desta.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS ASPECTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

### **8.1 - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

8.1.1 - A Contratada deve comprometer-se a proteger os ativos de informação utilizados para o cumprimento deste contrato contra a negação de serviço a usuários autorizados, assim como contra a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações (armazenados, em processamento ou em trânsito), abrangendo, inclusive, a segurança: dos recursos humanos; da documentação e do material; das áreas e instalações de comunicação e processamento de dados; e das áreas e instalações destinadas a prevenir, detectar, deter e documentar eventuais ameaças.

8.1.2 - Dessa forma, a Contratada obriga-se a adotar, no mínimo, as seguintes práticas e controles de segurança da informação:



a) Relatar à Contratante, imediatamente, incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento da Solução de TI, informando ainda todos os detalhes do ocorrido, incluindo os eventos relacionados:

- i. Pedas de serviços, equipamentos ou recursos;
- ii. Maus funcionamentos de hardware e software;
- iii. Sobrecargas de equipamentos e sistemas;
- iv. Erros humanos;
- v. Violações de procedimentos de segurança física;
- vi. Violações de acesso.

8.1.3 - Adotar ações para determinar as causas e assegurar que incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento da Solução de TI não se repitam, bem como realizar as ações corretivas apropriadas.

8.1.4 - Assinar Termo de Confidencialidade e de não divulgação de informações com a Contratante antes de iniciar a prestação dos serviços. A Contratante apresentará minuta do documento após a assinatura do contrato. Dentre as cláusulas do termo constarão: a) possibilidade de alteração do contrato para inclusão de cláusula de segurança não estipulada por ocasião da sua assinatura; b) obrigação da Contratada manter o sigilo relativo ao objeto contratado, bem como a sua execução; c) obrigação de a Contratada adotar as medidas de segurança adequadas, no âmbito das atividades sob seu controle, para a manutenção do sigilo relativo ao objeto contratado; d) identificação, para fins de concessão de credencial de segurança, das pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso a material, dados e informações sigilosos; e) responsabilidade da Contratada pela segurança do objeto subcontratado, no todo ou em parte.

8.1.5 - Cumprir os requisitos de confidencialidade e/ou acordos de não divulgação que venham a ser impostos pela Contratante e que estejam em conformidade com leis e regulamentações aplicáveis, assumindo as responsabilidades definidas nesses acordos e tomando ações para evitar a divulgação não autorizada da informação.

8.1.6 - Ao final do contrato, retornar todas as informações que possam apresentar riscos à segurança da informação da Contratada, abstendo-se de manter cópias das mesmas, quando a legislação assim não o exigir.

8.1.7 - Não divulgar quaisquer informações as quais tenha acesso em razão da execução dos serviços sem autorização prévia e por escrito da Contratante.

8.1.8 - Eximir-se de acessar, manipular ou copiar informações da Contratante, salvo quando estritamente necessário à execução dos serviços previstos neste termo de referência.

8.1.9 - Sujeitar, formalmente, seus colaboradores envolvidos nos serviços relacionados diretamente ou indiretamente com o objeto contratado, às mesmas condições a que se sujeita no relacionamento com a Contratante, inclusive realizando os mesmos



controles aos quais é submetido, incluindo a assinatura de termo de confidencialidade e de não divulgação de informações.

8.1.10 - Garantir que todos os seus colaboradores, envolvidos direta ou indiretamente nos serviços contratados, estejam cientes dos requisitos de segurança da informação previstos neste Termo de Referência. Garantir ainda, que estes colaboradores, antes de se envolverem em qualquer atividade, assinem acordos sobre os seus papéis e responsabilidades pela segurança da informação, incluindo, quando aplicável:

- a) Proteger ativos que utilizem na execução dos serviços direta ou indiretamente de acesso não autorizado, divulgação, modificação, destruição ou interferência;
- b) Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação e outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento.

8.1.11 - Garantir que seus colaboradores tenham as habilidades e qualificações apropriadas para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, substituindo-os ou treinando-os, caso necessário, sem nenhum custo adicional à Contratante;

8.1.12 - Identificar seus colaboradores que venham a prestar serviços nas instalações da Contratante de forma visível, através do uso de crachás;

8.1.13 - Fazer a seleção/verificação dos candidatos a serem utilizados para prestação dos serviços na Contratante: consultando referências de caráter pessoal e profissional; verificando a exatidão e inteireza das informações do curriculum vitae; confirmando as qualificações acadêmicas e profissionais; efetuando verificação independente da identidade; e fazendo verificações financeiras e de registros criminais. Todos os procedimentos anteriores deverão ser adotados a não ser que a legislação aplicável não permita a realização de algum deles. O resultado da seleção/verificação e das pesquisas realizadas deverá ficar disponível para consulta da Contratante, a qualquer tempo após o início da execução dos serviços.

8.1.14 - Elaborar plano para a recuperação a partir de desastres de forma a minimizar o impacto de falhas na disponibilização da Solução de TI.

8.1.15 - Manter em sua equipe permanente um profissional com experiência comprovada em Segurança da Informação. Este profissional, além de executar as tarefas que lhe sejam atribuídas pela Contratada, deverá estar disponível para prestar esclarecimentos à Contratante sobre assuntos relacionados à segurança da informação dos serviços contratados. As atividades a serem realizadas pelo referido profissional, dentre outras, serão:

- a) Monitorar aspectos de segurança da informação relacionados aos serviços contratados;



- b) Transferir conhecimentos a profissionais da Contratada ou da Contratante em métodos e procedimentos relacionados à segurança da informação que sejam aplicáveis aos serviços contratados;
- c) Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento em função da realização do seu trabalho;
- d) Fiscalizar os funcionários da Contratada com o objetivo de verificar se os mesmos possuem as habilidades e qualificações apropriadas para as tarefas que executam;
- e) Fiscalizar o cumprimento, pelos funcionários da Contratada, de obrigações relacionadas com a segurança da informação, notificando qualquer ocorrência relevante.

#### **CLÁUSULA NONA - DO DATACENTER, AUDITORIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GARANTIAS DOS DADOS E SISTEMAS**

9.1 - A Contratada deve comprometer-se a hospedar todos os serviços/software, em Datacenter do Brasil, com certificação SAS70 tipo II e ISO 27001.

Deverá haver redundância de Datacenter na oferta dos serviços. O Datacenter redundante (de backup) deverá possuir os mesmos níveis de qualidade e segurança do Datacenter primário ou principal.

##### **9.2. – Da auditoria de segurança da informação:**

9.2.1 - A Contratante poderá, a qualquer tempo após o início da execução dos serviços, realizar auditorias para verificar a adoção das práticas e controles de segurança da informação exigidos neste Termo de Referência.

9.2.2 - A Contratada fica obrigada a conceder acesso as suas instalações, bem como disponibilizar as informações, documentos e outros meios que se façam necessários para evidenciar o atendimento aos requisitos de segurança da informação estabelecidos.

##### **9.3 – Das garantias dos dados e sistemas:**

9.3.1 - Ao final do Contrato a Contratada se obriga a repassar à Contratante, sem custos adicionais, toda a base de dados gerada durante a prestação de serviços. Os dados serão exportados e entregues nos padrões de mercado vigentes à época.

9.3.2 - Em caso de falência, concordata, extinção ou descontinuidade dos serviços, a Contratada se obriga a fornecer, em caráter definitivo, todos os arquivos com os “códigos fontes” dos programas em uso, em sua última versão de utilização, devidamente documentada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

##### **10.1- São Obrigações do Contratante:**

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, fazendo anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas



- ou defeitos observados, para o fiel cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas, e, ainda, atestar o recebimento e realizar o pagamento dos serviços à Contratada.
- b) Assegurar o acesso aos funcionários da Contratada, desde que devidamente identificados, aos locais de prestação dos serviços e prestar, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços contratados.
  - c) Providenciar e/ou manter os recursos necessários à utilização adequada e eficiente do objeto contratado, incluindo dispositivos computacionais, links de acesso à internet e recursos humanos.
  - d) Cadastrar e efetuar alterações de contas de usuários com os respectivos perfis de acesso, de acordo com as suas necessidades, quantidade de licenças adquiridas e princípios de segurança de informação, de forma a proteger a confidencialidade das contas de usuários.
  - e) Cadastrar programas sociais, personalizar o software e adotar outras ações que não sejam de responsabilidade da Contratada e que sejam necessárias ao uso adequado e eficiente da Solução de TI contratada.
  - f) Fornecer à Contratada acesso com perfil de consulta ao Sistema do Cadastro Único do Governo Federal ou fornecer, periodicamente, arquivo digital com as informações de beneficiários cadastrados neste sistema, de modo a operacionalizar a totalidade das funcionalidades da Solução de TI de Gestão Social.
  - g) Garantir a confidencialidade das contas de acesso à Solução de TI recebidas da Contratante, bem como determinar que as referidas contas sejam de uso pessoal e intransferível dos usuários aos quais se destinam.
  - h) Reconhecer os direitos de propriedade da Solução de TI em uso, nos termos da legislação aplicável à propriedade intelectual no que diz respeito à tecnologia, direitos autorais e direitos de comercialização da Solução de TI e da documentação técnica aos quais obtiver acesso em função do objeto contratado.
  - i) Orientar os usuários que tenham obtido acesso à Solução de TI em razão deste contrato sobre as proibições relacionadas à reprodução, incorporação ou modificação, aplicação de engenharia reversa, decompilação ou decomposição da Solução de TI e da tecnologia disponibilizada.
  - j) Promover diligências, vistorias e/ou auditorias que julgar necessárias para verificar o cumprimento das obrigações da Contratada, especialmente aquelas relacionadas ao cumprimento dos requisitos de segurança da informação.

#### 10.2 - São Obrigações da Contratada:

- a) Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação.



- b) Executar, com efetividade e qualidade, todos os serviços necessários ao fornecimento do objeto contratado, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste termo de referência.
- c) Corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, a execução de serviços em que forem constatadas imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções, nos prazos estipulados pelos gestores do contrato.
- d) Zelar para que seus colaboradores e prepostos destacados para a execução dos serviços decorrentes do presente termo obedeam às normas e procedimentos da Contratante, afastando e/ou substituindo aqueles que os descumprirem.
- e) Cumprir todas as obrigações que lhes são atribuídas por este termo de referência, em especial aquelas relacionadas a requisitos de segurança da informação, mantendo observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.
- f) Permitir, facilitar e apoiar diligências, vistorias e auditorias da Contratante, incluindo aquelas relacionadas ao cumprimento dos requisitos de segurança da informação.
- g) Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade ocorrida, que impeça ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro formal de ocorrência com todos os dados e circunstâncias julgados necessários a seu esclarecimento.
- h) Ao final do prazo de vigência do contrato, disponibilizar acesso especial à Solução de TI, por um período adicional de 30 (trinta) dias, de forma que a Contratante possa salvar e/ou imprimir seus dados e informações, bem como emitir relatórios.
- i) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.
- j) Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da Contratante em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela Contratante.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES**

11.1 - No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com a Prefeitura Municipal de Itarana/ES, doravante denominado CONTRATANTE, poderão ser aplicadas as seguintes sanções administrativas à CONTRATADA:

- a) Advertência, nos casos de pequenos descumprimentos, que não gerem prejuízo para a Prefeitura Municipal de Itarana\ES;
- b) multa de 0,33% (trinta e três décimos por cento) por dia de atraso;
- c) multa de 10% (dez por cento) pelo descumprimento do Contrato;
- d) suspensão para contratar com a Administração Municipal;



e) declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública.

§ 1º - Antes da aplicação de qualquer das sanções, a CONTRATADA será advertida devendo apresentar defesa em 05(cinco) dias úteis.

a) A CONTRATADA, durante a execução do Contrato, somente poderá receber 03 (três) advertências, quando, então, será declarado o descumprimento do Contrato, com a aplicação das sanções cabíveis. A Administração, porém, poderá considerar rescindido o Contrato mesmo que só tenha ocorrido uma advertência.

b) A advertência, quando seguida de justificativa aceita pela Administração, não será computada para o fim previsto na letra "a" deste parágrafo.

c) A advertência, quando não seguida de justificativa aceita pela Administração, dará ensejo à aplicação das sanções das letras "b" e "e" do caput.

§ 2º - As multas previstas nas letras "b" e "c" do subitem 11. poderão ser aplicadas em conjunto e poderão ser acumuladas com uma das sanções previstas nas letras "d" e "e", do caput (subitem 11.).

a) A multa moratória será calculada do momento em que ocorrer o fato gerador e não da advertência, estando limitada a 10% (dez por cento), quando deverá ser rescindido o Contrato e aplicada, também, a multa cominatória de 10% (dez por cento). Poderá a Administração, entretanto, antes de atingido o pré-falado limite, rescindir o Contrato em razão do atraso.

§ 3º - As multas serão calculadas pelo valor total do Contrato, devidamente atualizadas nos termos das cláusulas do ajuste.

§ 4º - Se o descumprimento do Contrato gerar consequências graves, a Administração, poderá, além de rescindir o Contrato, aplicar uma das sanções previstas na letra "d" ou "e" do caput desta cláusula.

§ 5º - Se os danos restringirem-se à Administração, será aplicada a sanção de suspensão pelo prazo de, no máximo, 02 (dois) anos.

§ 6º - Se puderem atingir a Administração Municipal como um todo, será aplicada a sanção de Declaração de Inidoneidade.

§ 7º - A dosagem da sanção e a dimensão do dano serão identificadas pela Secretaria solicitante.

§ 8º - Quando declarada a Inidoneidade da CONTRATADA, a Secretária submeterá sua decisão à Procuradoria Municipal a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Municipal.

§ 9º - Não confirmada a Declaração de Inidoneidade, será esta considerada como suspensão para contratar com a Administração pelo prazo máximo de lei.

§ 10º - Poderão ser declarados inidôneos ou receberem a sanção de suspensão, acima tratadas, as empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pela Lei nº 8.666/93:

a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal



no recolhimento de quaisquer tributos;

b) Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtudes de atos já praticados.

11.2 - A empresa deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para o fornecimento do objeto, sujeitando-se às sanções constantes no art. 7º da Lei nº. 10.520/02, em caso de inadimplemento, ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 a 88 da Lei 8.666/93, bem como das demais cominações legais cabíveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

12.1 - A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em lei, bem como a aplicação das multas e sanções previstas neste instrumento.

##### 12.2 - Constituem motivo para rescisão do contrato:

I - O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

II - O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

III - A lentidão do seu cumprimento, levando a administração a comprovar a impossibilidade, da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV - O atraso injustificado no fornecimento do objeto licitado;

V - A paralisação do fornecimento do objeto licitado, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

VI - A subcontratação total do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;

VII - O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII - O cometimento reiterado de faltas na sua execução do contrato, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993;

IX - A decretação de falência, ou a instauração de insolvência civil;

X - A dissolução da sociedade;

XI - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo da CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato;

XII - Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

XIII - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XIV - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos fornecimentos já prestados, salvo em caso de



calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação; e

XV - A supressão, por parte da Administração, dos fornecimentos, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

12.2.1. A decisão da autoridade competente, relativa à rescisão do contrato, deverá ser precedida de justificativa fundada assegurada o contraditório e a ampla defesa.

12.3. - A rescisão do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I à XIII do subitem 12.2;

II - amigável, por acordo entre as partes e reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a administração.

III - judicial, nos termos da legislação.

12.3.1 - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de parecer da Procuradoria e decidida pelo Prefeito Municipal.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

13.1 - A execução deste Contrato será acompanhada pelo (s) Responsável (is) Solicitante (s), nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93, bem como da Instrução Normativa SCL N° 006/2015, de 27/03/2015, dando também cumprimento as normas estabelecidas nos Artigos 62 e 63 da Lei nº 4.320/64.

13.2 - O Gestor do Contrato será o responsável solicitante pela contratação, com atribuições e deveres estabelecidos no artigo 6º (sexto), da Instrução Normativa SCL N° 006/2015, de 27 de março de 2015.

13.3 - O Fiscal do contrato será nomeado através de portaria, após assinatura e empenho do contrato, conforme indicação feita no termo de referência pelo solicitante, de acordo com o inciso IV, artigo 6º (sexto), da Instrução Normativa SCL N° 006/2015, de 27 de março de 2015.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO REAJUSTAMENTO E DOS ADITAMENTOS**

14.1 - O contrato poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o IGP-M correspondente ou, na insubsistência deste, pela aplicação de outro índice que vier a substituí-lo.

14.2 - A Contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente. No entanto, caso a Contratada não solicite o reajuste no prazo estipulado, ocorrerá a preclusão do direito.



14.3 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até o limite de 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, Mediante Processo, devidamente instruído, conforme parágrafo 1º, do art. 65, da Lei 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

15.1 - Aplica-se a execução deste termo contratual, em especial aos casos omissos, a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICAÇÃO**

16.1 - O presente Contrato será publicado, dando-se cumprimento ao disposto no artigo 61, parágrafo único da Lei nº 8.666/93, na forma estipulada no art. 111 da Lei Orgânica Municipal.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

17.1. - Fica eleito o foro da cidade de Itarana/ES, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato e que não possam ser resolvidas por meios administrativos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2 - Estando contratados assinam o presente instrumento acompanhado das testemunhas abaixo para que surta seus legais efeitos.

Itarana/ES, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

**CONTRATANTE:** \_\_\_\_\_

**MUNICÍPIO DE ITARANA/ES**

Sr. Vander Patrício

Prefeito Municipal

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_

**EMPRESA VENCEDORA**

Sr. XXXXXXXXXX

**Testemunhas:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## ANEXO IV - PREÇO MÉDIO

LOTE: 00001 - SOFTWARE DE GESTÃO - SUAS						
Ítems(*)	Código	Especificação	UNID.	Quantidade	Unitário	Valor Total
00001	00002411	LICENÇA DE USO E IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA de inteligência e apoio à decisão, gestão social, Relacionamento com o Cidadão, para um período de 5 Anos.	SERV.	1	18833,33	18833,33
00002	00002412	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA PLATAFORMA TECNOLÓGICA de inteligência estratégica e apoio a decisão, gestão social, relacionamento com o cidadão, incluindo os serviços de suporte técnico remoto, bem como apoio técnico para gestão do programa bolsa família e cadastro único, auxílio na identificação de necessidades sociais e serviços técnicos especializados na gestão de políticas públicas integradas.	SERV.	12	4383,33	52599,96
00003	00002413	SERVIÇOS DE ASSESSORIA E APOIO TÉCNICO PARA GESTÃO SOCIAL incluindo Bolsa Família e Cadastro Único, Vigilância Sócio Assistencial, proteção social básica e especial, RMA.	SERV.	12	6350,00	76200,00
<b>3 Itens</b>			<b>Valor Total Estimado do Lote</b>			<b>R\$ 147633,29</b>
<b>Valor Global Estimado - Total Geral</b>					<b>R\$ 147633,29</b>	