

ANEXO I
PREGÃO PRESENCIAL Nº 01/2020 - IPASC

TERMO DE REFERÊNCIA

(Objeto, Quantitativos e Descrição dos Serviços)

1. DO OBJETO

Licenciamento mensal de sistemas de gestão pública, bem como, implantação, conversão, treinamento, suporte técnico e manutenção corretiva e preventiva, que garantam as alterações legais para a prestação de serviços na Área de Gestão Pública, nos termos do descritivo abaixo:

LOTE 01 – SISTEMAS

ITEM	QTDE	UN	DESCRIÇÃO	USUÁRIOS	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO
1	12	Mês	Gestão Contábil - Execução Orçamentária / Contabilidade / Tesouraria / Lei Fiscal (web)	Ilimitado	504,00	6.048,00
2	12	Mês	Compras, Licitações e Contratos	Ilimitado	325,00	3.900,00
3	12	Mês	Gestão Patrimonial	Ilimitado	219,00	2.628,00
4	12	Mês	Folha de Pagamento, Recursos Humanos e Portal do Usuário	Ilimitado	980,00	11.760,00
5	12	Mês	Segurança e Medicina	Ilimitado	350,00	4.200,00
6	12	Mês	Protocolo Web e Comunicação Interna	Ilimitado	850,00	10.200,00
7	12	Mês	Portal da Transparência	Ilimitado	275,00	3.300,00
TOTAL R\$						42.036,00

LOTE 2 – IMPLANTACAO

ITEM	QTDE	UN	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL MÁXIMO
01	01	R\$	Importação de tabelas cadastrais, relação de beneficiários, reorganização e reestruturação dos dados e implantação de saldos contábeis existentes nos sistemas em uso pela Autarquia para os sistemas contratados, visando permitir a utilização plena destas informações. Implantação dos Sistemas Para cada um dos módulos, quando couber, serão cumpridas as seguintes atividades: Entrega, instalação e configuração de todos os módulos em seus respectivos órgãos; Configurações iniciais de cada módulo; Adequação de relatórios, telas, layout e logotipos; Parametrização inicial de tabelas e cadastros; Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;	-

LOTE 3 – CAPACITAÇÃO

ITEM	QTDE	UN	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL MÁXIMO
01	01	R\$	Capacitação Usuários Compreende a execução de programa de treinamento destinado à capacitação de todos os usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos módulos que integram o Sistema.	-

LOTE 4 – HORAS TÉCNICAS

ITEM	QTDE	UN	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO DA	VALOR TOTAL MÁXIMO
------	------	----	-----------	----------------------	-----------------------

				HORA	
01	500	HS	Hora Técnica para atendimento na sede da Contratante para customizações, desenvolvimento de rotinas não prevista no contrato e suporte presencial após os o acompanhamento inicial (todas as despesas inclusas).	140,00	70.000,00
02	500	HS	Hora Técnica para atendimento na sede da CONTRATADA para customizações e desenvolvimento de rotinas não prevista no contrato.	100,00	50.000,00

2. DA TERMINOLOGIA

2.1. Para os fins deste Edital, considera-se:

a) Licença de Uso Temporária: são licenças temporárias liberadas mensalmente e válidas enquanto o software é usado de acordo com os requisitos do contrato de licença;

b) Manutenção: processo de melhoria e otimização do software, como também reparo de defeitos e atualização legal. Esta fase envolve mudanças no software para corrigir defeitos e deficiências que foram encontrados durante a utilização pelo usuário e novas funcionalidades para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software. Inicia-se a partir do primeiro dia após o término dos prazos de implantação, desde que o módulo/sistema esteja totalmente implantado e operando nesta data. Dentro deste item, estão incorporados os serviços de atualização e suporte;

c) Atualização: *upgrade*, processo que tem como finalidade atualizar a versão do software utilizada pelo cliente, com as mais recentes mudanças ocorridas na manutenção.

d) Suporte técnico: serviço técnico com o objetivo de prestar assistência intelectual (conhecimentos) e tecnológica (manutenção: revisões, reparos/consertos, atualizações de software etc.) aos usuários do CONTRATANTE, com o fim de solucionar problemas técnicos. De maneira geral, o foco do serviço é ajudar o cliente a resolver problemas específicos do software;

e) Suporte técnico presencial: Disponibilização sob demanda, de técnico para auxílio e orientação na aplicação de conceitos, processos e normas, relatórios, geração de Informações para Tribunal de Contas do Estado, encerramento e abertura de exercício contábil, geração de balanços das unidades orçamentárias e consolidado.

f) Implantação: é a fase do ciclo de vida do software desde o início até a conclusão deste processo. O propósito do processo de implantação é garantir a utilização do software pelo usuário final, de forma que o software venha a cumprir os objetivos para o qual ele foi construído ou adquirido. Este conceito envolve a migração e importação dos cadastros necessários, implantação de saldos contábeis, realização de treinamentos, instalações, configurações iniciais, correções, conclusão e aceite, além dos serviços de pós-implantação;

g) Instalação: consiste em disponibilizar o software no ambiente do CONTRATANTE. É dividido em dois subgrupos, que são a configuração e transferência;

h) Treinamento: processo sistemático, através do qual se adquire conhecimento e habilidades, visando preparar os usuários do CONTRATANTE para o desempenho eficaz de determinada função. Ademais, o treinamento tem como principal objetivo

assegurar que todas as pessoas envolvidas com a utilização do software estejam conscientizadas e treinadas, de acordo com o seu nível de necessidade de acesso, e aptas para utilização do software em produção;

i) Pós-implantação: esta etapa compreende o acompanhamento interno na sede do CONTRATANTE para esclarecimento de dúvidas, suporte e customizações necessárias que aparecerem no decorrer da operação inicial de cada módulo implantado, conforme prazos e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, que definem as características mínimas obrigatórias aos sistemas e aplicativos que serão apresentados por cada proponente.

2.2. O não cumprimento do limite do escopo no prazo determinado ensejará ações punitivas e reparatórias previstas no Edital, no Contrato e na Lei de licitações, dentre as quais a impossibilidade de contratação com a administração pública e restituição de eventuais danos causados ao erário público. Dessa forma a proponente deverá se atentar às exigências técnicas avaliando sua real capacidade de atender ao objeto em seu conjunto e em suas particularidades, em especial aos quesitos mínimos de cada ferramenta além de pronta disponibilidade para o suporte técnico.

3. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A proponente vencedora deverá instalar todos os sistemas e respectivo banco de dados utilizados para comprovação dos requisitos técnicos obrigatórios, em um ou mais equipamentos fornecidos pela mesma, para acesso exclusivo da proponente vencedora junto ao IPASC, no prazo máximo de **05 (cinco) dias corridos** após ser declarada vencedora.

3.1.1. Para a análise e aprovação dos sistemas, as amostras deverão ser entregues na sede do IPASC, aos cuidados do servidor Thiago Augusto Duarte, membro da equipe de apoio da Pregoeira, onde serão analisadas as amostras conforme às disposições estabelecidas no **Anexo II** (requisitos técnicos mínimos

do sistema e critérios de avaliação dos sistemas fixados pela comissão de avaliação), podendo haver solicitação de correções.

3.1.2. Os equipamentos encaminhados pela proponente vencedora para avaliação das amostras serão mantidos nas dependências do IPASC, sem nenhum tipo de intervenção até a homologação do processo licitatório.

3.2. A conversão de dados e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos sistemas em uso são de responsabilidade da empresa proponente, com disponibilização dos mesmos pela Autarquia. A conversão dos dados contábeis, orçamentários, de compras, licitações, contratos e listagem de beneficiários limitar-se-á aos dados dos últimos cinco exercícios.

3.3. Para cada um dos sistemas licitados, deverão ser cumpridas as atividades de:

- a)** implantação, conversão, instalação, configuração e parametrização de tabelas e cadastros;
- b)** customização dos sistemas;
- c)** adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
- d)** estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- e)** adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela Administração Indireta e ajuste nos cálculos, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente.

3.4. A instalação deverá ocorrer, no mínimo, em número de máquinas idêntico ao de licenças licitadas com usuários a serem cadastrados no sistema, desde que não ultrapassem o número contratado.

3.5. Ao final dos serviços de conversão, a Equipe de Apoio especialmente designada pela Diretora Presidente do IPASC fará testes visando à validação dos dados convertidos como condição essencial à liquidação e pagamento de tais serviços, sem prejuízo da aplicação de penalidades em caso de identificação futura de erros e incorreções.

3.5.1. Caso seja necessário efetuar a correções dos itens, a proponente terá **03 (três) dias corridos** para executar as devidas alterações exigidas e encaminhar novamente para o responsável.

3.5.2. Se os itens corrigidos não atenderem às mudanças solicitadas pela Equipe de Apoio, a proponente vencedora será desclassificada e o segundo colocado será convocado.

3.5.3. O prazo para que a primeira colocada entre com recurso em decorrência da desclassificação será de no máximo **05 (cinco) dias úteis**.

3.6. Os sistemas licitados poderão ser executados em base de dados única ou em bases distintas, observadas neste último caso as integrações mínimas requisitadas nos **Anexos I e II**, que poderão ser apresentados em executável único ou em vários, sem necessidade de vinculação modular idêntica à requisitada no presente Edital.

3.7. O recebimento dos serviços de implantação e demais produtos descritos no **item 1.** se darão individualmente para cada base convertida (sistema licitado), devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação, sendo ainda acompanhado da Diretoria Executiva do IPASC e do servidor responsável pelo setor onde o sistema foi implantado, sendo que tais procedimentos deverão ser formais e instrumentalizados em observância às exigências técnicas do Edital.

3.8. Será obrigatório o acompanhamento dos usuários no prédio da sede do IPASC, em tempo integral, na fase de implantação do objeto, sendo também obrigatório o acompanhamento *in loco* durante o fechamento da folha de pagamento e da contabilidade, no primeiro mês subsequente a contratação.

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

3.10. A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do CONTRATANTE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

3.11. A empresa contratada e os membros de sua equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução

das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.

3.12. O prazo para conclusão dos serviços de implantação será de **30 (trinta) dias corridos**, contados da emissão da Ordem de Serviço.

3.12.1. As Ordens de Serviço serão independentes, ou seja, para a implantação de cada módulo será emitida uma Ordem de Serviço específica, para fins de cumprimento dos prazos acima.

3.13. A empresa contratada deverá apresentar o Plano de Treinamento de implantação à Diretoria Executiva do IPASC, com no mínimo, 180 (cento e oitenta) horas, que deverá ser realizado dentro do prazo de implantação, compreendendo o uso das funções do sistema pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas, uso das rotinas de segurança, de *back-up* e *restores*, rotinas de simulação e de processamento, conforme tabela abaixo:

ITEM	SISTEMA	USUÁRIOS	CARGA HORÁRIA
1	Gestão Contábil - Execução Orçamentária / Contabilidade / Tesouraria / Lei Fiscal (web)	03	40
2	Compras, Licitações e Contratos	04	24
3	Gestão Patrimonial	02	12
4	Recursos Humanos	03	24
5	Folha de Pagamento	03	40
6	Portal do Usuário - Atendimento ao servidor público via internet	03	08
7	Segurança e Medicina	03	16
8	Protocolo Web e Comunicação Interna	09	08
9	Portal da Transparência	03	08
TOTAL			180

3.14. O treinamento para o nível técnico compreenderá: suporte aos sistemas ofertados, nos aspectos relacionados ao gerador de relatórios e linguagem em que estes foram desenvolvidos, permitindo que a equipe técnica da entidade possa efetuar checklist de problemas ocorridos antes da abertura de chamado para suporte do proponente.

3.15. A contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento de implantação contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à Contratada, sem ônus para o Contratante, ministrar o devido reforço.

3.16. O recebimento dos serviços de treinamento de implantação se dará mediante aceite formal e individual dos sistemas licitados, devendo contemplar obrigatoriamente a ata dos treinamentos, assinadas pelos participantes e relatório de serviços emitido pela empresa Contratada.

3.17. O Serviço de Suporte Técnico remoto deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, no mínimo:

- a)** orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;
- b)** auxiliar na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas após a implantação e utilização dos mesmos, como: gerar/validar arquivos para Órgão Governamental, Instituição Bancária, Gráfica, Tribunal de Contas, Sistema E-Sfinge, auxílio na legislação, na contabilidade e na área de informática, entre outros.
- c)** orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;
- d)** interpretação da documentação dos softwares fornecidos;
- e)** orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;
- f)** orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;
- g)** orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;

h) apoio na recuperação de ambientes em caso de pane ou perda de dados cuja a responsabilidade seja da CONTRATADA;

i) apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados.

3.17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pelo CONTRATANTE.

3.17.2. O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE.

3.17.3. Sendo necessário o recebimento dos serviços de suporte técnico **in loco**, este se dará mediante liquidação, pelo setor competente, dos serviços indicados em documento próprio da proponente, que pormenorizadamente relate os serviços prestados e o tempo despendido para tanto.

3.18. Os procedimentos para a realização e atendimento dos chamados bem como os prazos máximos e os meios tecnológicos deverão ser:

a) Chamados Via Telefone: permite aos usuários da CONTRATANTE abertura de chamados via telefone. Tais chamados são recebidos por uma central de atendimento ao cliente que realiza a avaliação prévia dos mesmos, identificando o cliente, problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação. Sendo que o cliente/usuário que está solicitando o chamado recebe por telefone/fax, ou correio eletrônico a confirmação da solicitação com a identificação do mesmo (número do chamado, o cliente, problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação). Após este procedimento, estes chamados são encaminhados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada na solicitação.

b) Chamados Via Ferramenta Eletrônica de Registro de Solicitações de Serviços: permite aos usuários do CONTRATANTE abertura de chamados. As solicitações de atendimento serão recebidas pela CONTRATADA, identificada a natureza do problema e encaminhada aos seus respectivos especialistas, que irão proceder o atendimento e registro dos procedimentos efetuados. Nos casos que houver a necessidade de intervenção dos técnicos para a realização de

procedimentos nos aplicativos instalados e implantados no CONTRATANTE, tais serviços sempre que possível poderão ser realizados remotamente acessando os sistemas do CONTRATANTE. Dependendo das circunstâncias e nível de prioridade o atendimento ao chamado deverá ser realizado *in loco* na sede do CONTRATANTE.

c) A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente os sistemas contratados, de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em seu ambiente interno.

3.18.1. Os atendimentos locais, bem como customizações que gerarem custos deverão ser aceitos pela Diretoria Executiva do IPASC, gestora do contrato, para validar o pagamento dos mesmos. Todas as alterações no sistema, novas versões e ou manutenções deverão ser instaladas com a autorização da gestora do contrato.

3.18.2. O treinamento de reforço para novos usuários deverá ocorrer na sede da entidade, para a operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista exonerações, mudanças de cargos, etc. Quando solicitado, a CONTRATADA formalizará orçamento para prévia aprovação por parte do CONTRATANTE. O recebimento dos serviços de treinamento ocorrerá mediante apresentação de documento próprio da CONTRATADA, que pormenorizadamente relate os serviços prestados e o tempo despendido para cada serviço e após liquidação no departamento competente.

3.19. A manutenção do sistema gestão pública consiste no desenvolvimento de atividades de manutenção, de ajustes e de evoluções tecnológicas do Sistema de Gestão, conforme indicados a seguir:

3.19.1. Manutenções e Suporte Técnico sem Custos adicional para a Contratante

a) Manutenções preventivas e corretivas do Sistema, fornecimento e instalação de versões atualizadas ou das evoluções tecnológicas do Sistema de Gestão Pública;

- b)** Atualização de versão de todos os softwares, quando necessário, para o aprimoramento dos mesmos e para atendimento de novas normas / leis nas esferas federais, estaduais e municipais;
- c)** Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados;
- d)** Orientações sobre uso, configuração e instalação dos softwares ofertados;
- e)** Interpretações da documentação dos softwares fornecidos;
- f)** Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de softwares e a solução deste;
- g)** Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados;
- h)** Geração de arquivos compatíveis com o sistema SIPREV, para importação de dados constantes no sistema de gestão para dentro do SIPREV.

3.19.2. Manutenções e Suporte Técnico com Custos adicional para o CONTRATANTE e Customizações adicionais:

- a)** Consiste nas adequações do software para atendimento de melhorias que venham a ser solicitados pelo IPASC (inclusão de novas funções, relatórios ou consultas), contemplando funcionalidades não exigidas nos requisitos técnicos mínimos do sistema, constantes deste Termo de Referência e do Anexo II;
- b)** Serviços de suporte técnico Presencial;
- c)** Serviços de conversão e recuperação de dados.

3.19.3. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato:

- a)** Manutenção corretiva: aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até **10 (dez) dias corridos** para conclusão;
- b)** Manutenção legal: em caso de mudança na legislação e banco de dados, entre outros, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema, durante a vigência contratual.