

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa capacitada para fornecimento da licença de uso e manutenção de um sistema informatizado para gestão completa do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, da campanha de incentivo a utilização da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – NFS-E, bem como controle, cruzamento e acesso às informações disponibilizadas pela Receita Federal do Brasil, referente ao Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul, e outros convênios que o Município venha a firmar com órgãos Estaduais e Federais, que opere em ambiente web, com tecnologia de emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, com fornecimento de estrutura física própria para o atendimento presencial aos usuários do sistema, incluindo os serviços de implantação, instalação, configuração, customização, integração, treinamento e manutenção, mediante a execução das atividades e demais características e especificações técnicas contidas no presente Termo de Referência.

### **2. JUSTIFICATIVA**

A Secretaria de Município da Fazenda necessita de uma ferramenta moderna, web, para a gestão da arrecadação tributária municipal do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN com o intuito de acompanhar a evolução tecnológica já utilizada pelas pessoas jurídicas e pelo cidadão. Esses necessitam que o ente tributante disponibilize meio eficaz, célere e seguro para atender as demandas dos contribuintes, bem como para agilizar e facilitar o controle das atividades pelo fisco, para assegurar a arrecadação municipal bem como garantir equidade e transparência do sistema tributário municipal para a prática da justiça fiscal.

O sistema de Gestão do ISSQN via Web já vem sendo utilizado pelo Município, logo, a prestação destes serviços deve atender os requisitos obrigatórios, previstos no Termo de Referência, demonstrando-se essencial a contratação de Sistema de Gestão do ISS que será disponibilizado aos Contribuintes e Fisco para controle, gestão e arrecadação do imposto, bem como se torna indispensável à subsistência e equilíbrio da receita advinda de tal tributo que, atualmente, reflete na maior Receita Própria do Município.

Ainda, considerando que não há na Prefeitura Municipal de Santa Maria quadro técnico, tecnologia e desenvolvimento suficientes para disponibilização de sistema próprio de atendimento, controle, gestão e arrecadação do ISSQN, imprescindível se faz a contratação de empresa terceirizada para fornecimento de tais serviços.

Além disso, a demanda de procedimentos internos baseados em sistemas de processamento de dados tem aumentado nos últimos anos e, assim como acontece no mercado, novos serviços poderão ser criados para atender às necessidades internas da Administração Tributária bem como para os contribuintes. Como resultado, aumenta também a complexidade e, consequentemente, a responsabilidade por manter todo ambiente operacional e os sistemas/serviços disponíveis, bem como garantir a integridade dos dados e informações geradas e armazenadas pelos contribuintes, o que só é possível com a contratação em conjunto do sistema com os serviços de infraestrutura necessários para a sua operacionalização através de “*data center*” que serão de responsabilidade da contratada, sob a supervisão da contratante.

Juntamente com o fornecimento da licença de uso do sistema, deverão ser realizados os demais serviços correlatos, tais como suporte técnico especializado (on-line e presencial), treinamento,

fornecimento de estrutura de data center, manutenção e constante atualização, para dar suporte a arrecadação tributária municipal no controle e monitoramento eletrônico do cumprimento das obrigações dos contribuintes, coibindo a evasão fiscal e garantindo, assim, o incremento na arrecadação municipal sem que haja aumento nas alíquotas do referido imposto.

Portanto, a contratação de um sistema moderno, ágil e eficiente para a arrecadação é fundamental para o Município, pois através dele será realizado o controle, gerenciamento e acompanhamento do ISSQN pelos servidores municipais enquanto que para os contribuintes será oportunizada a emissão de notas fiscais, declaração dos serviços prestados e tomados e, conseqüentemente, a geração das guias para o recolhimento do imposto, entre outras ações inerentes ao processo.

Em relação ao suporte técnico presencial do sistema, a contratada deverá instalar e manter uma estrutura completa de atendimento presencial aos usuários, composta de espaço físico, equipamentos e pessoal capacitado e treinado para esclarecer dúvidas de operacionalização e garantir a eficiência no uso do sistema, bem como disponibilizar uma ferramenta on-line a ser disponibilizada pela internet para atender e solucionar questionamentos relativos à operacionalização do sistema.

### **3. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS**

3.1 Fornecimento de licença de uso e manutenção de um sistema web, configurado como multiusuário, com uma base de dados capaz de dar atendimento aos contribuintes cadastrados, com possibilidades de ampliação da base contributiva e tecnicamente seguro para manter as transações tributárias protegidas contra acesso de estranhos em observância à Lei Geral de Proteção de Dados, visando coibir a inadimplência e a evasão do ISS, garantindo que após o término do mesmo todos os módulos de consultas e emissão de certidões deverão funcionar pelo período em que os documentos fiscais emitidos estarão à disposição da fiscalização por órgãos competentes.

3.2 Migração da base de dados do sistema atual para o sistema ofertado.

3.3 Implantação do sistema ofertado.

3.4 Operação do sistema em ambiente WEB (on-line), possibilitando o acesso e envio de dados e utilização das funcionalidades através da internet, com opção de utilização da tecnologia de certificação digital.

3.5 Hospedagem do sistema em “data center” da contratada, com alta disponibilidade, tolerância a falhas, balanceamento de carga, contingência operacional e estrutura de rede, segurança, recuperação de dados, gerenciamento e monitoração, para atender à administração tributária de Santa Maria/RS.

3.6 O banco de dados contendo as informações geradas e armazenadas pelo sistema ficarão no “data center” da contratada, que deverá transmitir a cópia de segurança contendo todas as informações geradas e armazenadas para os equipamentos do município, sendo cláusula técnica para o aceite do software a entrega dos modelos de dados conceitual, lógicos e físicos do armazenamento das informações no banco de dados utilizado pelo sistema e sempre que for efetuada alguma alteração pela contratada na base de dados.

3.7 Acesso diário e automático ao sistema para busca de dados, acompanhamento, emissão de relatórios, controle e auditoria de informações por órgãos e servidores do Município por intermédio da Secretaria de Município de Finanças, desde que devidamente autorizados.

3.8 Disponibilização de módulo para emissão de Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços – NFS-e, conforme padrão estabelecido pela ABRASF (Associação Brasileira de Secretarias de Fazenda de Capitais).

3.9 O sistema oferecido deve fornecer tecnologia de certificação digital, para emissão de documentos fiscais eletrônicos.

3.10 Padronização e controle de documentos fiscais que deverão se constituir em mecanismos de prevenção às fraudes contra a administração tributária e fornecimento dos formulários pré-impressos.

3.11 Implementação de mecanismos de aferição diária e controle de documentos fiscais por meios eletrônicos, relatórios e outros que visem a minimizar e a inibir a inadimplência na contribuição do ISSQN, mantendo os dados registrados disponíveis para fiscalização e controle da Secretaria de Município de Finanças para verificação de todos os atos praticados pela contratada.

3.12 Treinamento do sistema na sede da contratante, dos processos e metodologia, para os servidores municipais envolvidos no processo, totalizando até 50 (cinquenta) servidores.

3.13 Treinamento dos contabilistas, contribuintes e pessoas indicadas pela Administração Tributária, totalizando até 300 (trezentas) pessoas.

3.14 Disponibilizar treinamento online permanente através de vídeos tutoriais, a contabilistas, contribuintes, usuários e servidores da contratante sobre as funcionalidades do sistema contratado.

3.15 Disponibilização de pessoal técnico para dar suporte online ao sistema, e suporte presencial nas dependências da Secretaria de Município da Fazenda, quando necessário.

3.16 Fornecer mão de obra qualificada, para realizar o atendimento aos usuários do sistema (presencial, via telefone e Chat) e a manutenção e atualização do Cadastro Geral de Contribuintes do ISSQN.

3.17 Fornecimento, instalação e manutenção da estrutura física de suporte presencial à execução das atividades vinculadas aos serviços contratados, em espaço a ser disponibilizado pela contratada, com ambiente climatizado, com móveis e equipamentos/periféricos necessários à realização dos serviços.

3.18 O sistema ofertado deverá permitir a total integração com os demais sistemas em uso no Município, efetuando o envio e recebimento de informações, inclusive referente aos convênios firmados pela Administração Municipal com outros órgãos públicos, contemplando dados de notas fiscais emitidas, cadastros, arquivos do simples nacional, arquivos referentes ao faturamento de cartões de débito e crédito, os arquivos eletrônicos dos pagamentos referentes aos impostos, taxas, multas, juros, autuações, penalidades entre outras informações que o fisco julgar pertinente.

3.19 As integrações entre o sistema ofertado e os demais sistemas em uso, serão conduzidas pelo Município, que ficará responsável em gerenciar o projeto de integração e exigir a realização das atividades pelas empresas contratadas.

3.20 A contratada deverá fornecer um computador e uma TV mínimo 55 (polegadas) com software de monitoramento para todo ambiente da contratada e deverá ser mantida pela contratada por toda vigência do contrato permitindo a visualização em tempo real dos equipamentos do datacenter disponibilizados para a prefeitura.

3.21 A disponibilização dos serviços informatizados objetos da presente contratação deverão ser prestados de forma contínua ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvo nas situações excepcionais previstas na própria regulamentação que disciplina a prestação dos serviços.

#### **4. DA ESTRUTURA PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DO SISTEMA**

A Empresa Contratada deverá fornecer estrutura física de atendimento e pessoal técnico qualificado para o suporte presencial à execução das atividades vinculadas aos serviços contratados, em uma central para atendimento aos usuários do sistema, em espaço a ser disponibilizado pela contratada com área mínima de 180 m<sup>2</sup> (cento e oitenta metros quadrados), com ambiente climatizado, móveis e equipamentos/periféricos necessários à realização dos serviços, conforme descrição a seguir:

##### **4.1. Da Estrutura De Atendimento Presencial Alocada no Município**

4.1.1 A contratada deverá disponibilizar mão de obra qualificada vinculada exclusivamente à prestação de serviços para a Contratante, para realizar o atendimento aos usuários do sistema de forma presencial, online e via telefone, contando com no mínimo:

- 01 (um) gerente geral dos trabalhos com qualificação de nível superior preferencialmente em Ciências Contábeis, Administração ou Ciências Econômicas;
- 01 (um) profissional com qualificação de nível superior em Direito, com o respectivo registro.
- 01 (um) analista de sistemas, com formação superior.
- 01 (um) coordenador de atendimento;
- 06 (seis) atendentes;
- 01 (um) menor aprendiz;
- 01 (um) serviços gerais.

4.1.2 Os funcionários da contratada realizarão o atendimento geral ao contribuinte, esclarecimento das dúvidas acerca da operacionalização e das demandas técnicas do sistema ofertado, tais como solicitação de senhas, fornecimento de informações, atualização de plug-ins, geração de arquivos para exportação, entre outros. Enquanto que o atendimento às dúvidas e demandas relativas ao ISSQN e sua legislação serão de responsabilidade exclusiva dos servidores do Município.

4.1.3 Os serviços deverão obedecer aos horários estabelecidos pela Contratante, podendo ser alterados a qualquer tempo, de acordo com as necessidades do serviço, inclusive para atendimento de demandas aos sábados, domingos, feriados e horários fora do expediente normal excepcionalmente, quando necessário, em suas dependências ou fora delas, em exclusivo objeto do serviço, devendo a Contratante comunicar à Contratada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas para que sejam tomadas as providências devidas.

4.1.4 A realização de serviços extras, fora do expediente normal de trabalho, em finais de semana ou em dias feriados, somente poderá ser feita mediante prévia autorização do órgão fiscalizador do contrato.

4.1.5 A Contratada deverá disponibilizar a seus funcionários crachás de identificação bem como uniformes padronizados e de acordo com a estação climática, com modelo a ser acordado e aprovado pela Contratante através da fiscalização do contrato.

4.1.6 A segurança e o controle de acesso do público às dependências da estrutura física de atendimento são de responsabilidade exclusiva da contratada.

## **4.2. Da Estrutura Física e Equipamentos para o Atendimento Presencial**

4.2.1 O suporte presencial aos usuários deverá ser realizado em um espaço disponibilizado pela contratada, com área mínima de 180 m<sup>2</sup> (cento e oitenta metros quadrados), de fácil acesso, com ambiente climatizado, com móveis, equipamentos/periféricos e link de acesso à internet a serem disponibilizados pela contratada, devendo possuir ainda todo o aparato físico e tecnológico necessário para a prestação dos serviços.

4.2.2 Em relação aos equipamentos de trabalho, a contratada deverá disponibilizar no mínimo, 13 (Treze) estações de trabalho, sendo que cada estação deverá ser composta por mesa, cadeira, computador, internet e todo o material necessário para a realização dos trabalhos, dentro das normas técnicas exigidas, sendo que dessas, duas serão reservadas para os Auditores da Prefeitura Municipal que ficarão, em conjunto ou alternadamente, no local para atendimento presencial do contribuinte, nas seguintes características mínimas:

Descrição	Quantidade
<b>Móveis</b>	
Balcão de Atendimento c/4 lugares com as divisórias dos guichês	2
Mesa de trabalho/atendimento	6
Mesa Reunião 08 lugares	1
Cadeira giratória - Tipo Secretária	12
Cadeira para atendimento	18
Cadeiras de espera/longarinas 03 lugares	3
Poltrona para obeso em atendimento	1
Armário em post forming 900 mm X 450 mm X 1600 mm	5
Armário arquivos pasta suspensa	2
Armário 4 gavetas - gaveteiro	8
Armário c/2 portas	5
Armário guarda pertence funcionários	1
Estantes de aço c/6 prateleiras	5

<b>Equipamentos</b>	
Computadores/CPU	13
Monitor 23"	13
Aparelhos de ar condicionado 60.000 BTU's	1
Aparelhos de ar condicionado 30.000 BTU's	1
Aparelhos de ar condicionado 12.000 BTU's	3
Aparelhos de ar condicionado 9.000 BTU's	1
Painel eletrônico de senha simples	1
Central telefônica	1
Aparelho telefônico fixo	6
Aparelho telefônico sem fio	4
Servidor	1
Impressora Multifuncional	4
Notebook	2
Switch	1
No-breaks 1.500kva	13
Aparelhos TV 55"	1
Aparelhos TV 55"	1
Bebedouro	1

4.2.3 Em relação à estrutura física local de atendimento presencial deverá contar ainda com:

- Banheiros segundo as normas de vigilância sanitária vigente.
- Sistema de prevenção de incêndio que atenda as exigências do Corpo de Bombeiros.
- Sistema de segurança antifurto, que garanta a integridade dos documentos arquivados no local da prestação dos serviços, submetido à aprovação da contratante por meio da Secretaria de Município de Planejamento e Administração.
- Sistema de segurança dos dados, do tipo back-up, ou outro que garanta a integridade dos dados, submetido à aprovação da contratante por meio da Secretaria de Município de Planejamento e Administração.
- 06 (Seis) guichês de atendimento ao público e 01 (um) guichê de autoatendimento.
- Estrutura para a realização do atendimento pelos auditores: fornecimento de ferramentas e equipamentos necessários com no mínimo 02 (duas) estações de trabalho completas (mesa, cadeira, internet, computador, impressora, telefone, outros)
- A empresa deverá disponibilizar como requisito obrigatório os seguintes documentos referentes ao sistema:
- Modelo de Dados: contempla o repasse do conhecimento do Modelo de Entidades e Relacionamentos, índices, outros, com relação ao banco de dados, em dois documentos distintos, modelo físico e modelo lógico do banco de dados.

4.2.4 A instalação e manutenção da estrutura de atendimento (funcionários e equipamentos) serão de responsabilidade da contratada.

## **5. DO SUPORTE TÉCNICO E DA ESTRUTURA DE APOIO PARA A EQUIPE DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA MUNICIPAL**

5.1 A contratada deverá disponibilizar, sem custo adicional à Contratante, durante o período do contrato, suporte técnico especializado presencial e *on-line* com estrutura de pessoal no Município e através da abertura de chamado técnico efetuado por meio de ferramenta de serviço de apoio ao usuário a ser disponibilizado pela Contratada, com geração de número de controle (número sequencial único), data, hora e usuário solicitante que identificará toda a evolução do chamado até o seu encerramento.

5.2 As solicitações efetuadas deverão possuir acompanhamento em tempo real, contendo informações sobre as demandas solicitadas, concluídas e canceladas, tipo de atividade (desenvolvimento, documentação ou manutenção), através de ferramenta informatizada a ser integrada ao aplicativo da licitante.

5.3 O suporte técnico deverá ser realizado por profissionais da contratada, para garantir a perfeita execução dos serviços de implantação, manutenção e assistência técnica do Sistema web de modo a cumprir as metas estabelecidas no **Anexo III** do Termo de Referência - Instrumento De Medição De Resultados (IMR).

5.4 Com relação aos atendimentos presenciais aos usuários do sistema, realizados no âmbito do Município de Santa Maria, a contratada deverá possuir equipe técnica de apoio com a quantidade necessária para a realização dos serviços, bem como equipe de suporte sendo de sua responsabilidade esses custos.



## **6. DA SEGURANÇA DO SISTEMA E ARMAZENAMENTO DOS DADOS**

6.1 O sistema deverá ter procedimentos de segurança que protejam as informações, acessos ao sistema e às tarefas executadas, que deverão ser controladas e preservadas quanto ao uso indevido e práticas de atos contrários aos interesses do Município e dos contribuintes.

6.2 O sistema deverá contar com uma estrutura de supervisão que mantenha permanente vigilância e controle sobre todos os atos praticados pelos seus empregados e pelos servidores municipais designados para atuar na operação do sistema, com acesso através de login/senha, certificado digital e/ou assinatura digital através da conta gov.br – Governo Digital.

6.3 O sistema deverá permitir auditoria (via rotina de consultas) de todas as operações efetuadas pelos Auditores Fiscais, de acordo com a sua atribuição (lançamentos, cancelamentos, alterações, inclusões e exclusões), garantindo a integridade do banco de dados em todas as transações em situações, inclusive de queda de energia e falhas de *software* e *hardware*.

6.4 As informações e os dados gerados no sistema deverão ser armazenados pela licitante em “*data center*”, com alta disponibilidade, tolerância a falhas, balanceamento de carga, contingência operacional e estrutura de rede, segurança, recuperação de dados, gerenciamento e monitoração, capaz de atender a demanda do Município, contando com servidores de aplicação, servidores de banco de dados, servidores controladores de domínio, appliance firewall, monitoramento dos Serviços, Grupo Motor/Gerador e Software Antivírus.

6.5 A estrutura mínima a ser disponibilizada pela contratada para acesso remoto através de *data center* com alta disponibilidade, com a seguinte configuração:

- **Servidor de Aplicação:** conforme características apresentadas no item 4 do Anexo I deste Termo de Referência;
- **Servidor de Banco de Dados:** conforme características apresentadas no item 6 do Anexo I deste Termo de Referência;
- **Servidor de Domínio, Arquivo e Impressão:** 02 (dois) servidores com os serviços: Active Directory em replica, servidor de arquivos em balanceamento de carga DFS, Servidor de impressão com características mínimas apresentadas no item 7 do Anexo I deste Termo de Referência;
- **Appliance Firewall:** conforme características apresentadas no item 8 do Anexo I deste Termo de Referência;
- **Software Antivírus:** conforme características apresentadas no item 9 do Anexo I deste Termo de Referência;

6.6 A estrutura do data center poderá ser virtualizada, desta forma o item servidor de aplicação, servidor de banco de dados, servidor de domínio, arquivo e impressão deverão ser alocados em equipamento de acordo com o item 10 servidor de virtualização do Anexo I, mantendo-se as características básicas dos itens 5, 6 e 7 do Anexo I, compatíveis com servidores virtuais.

6.7 Além do oferecimento do data center, a licitante também ficará responsável pelos serviços de Administração do Banco de Dados (DBA) para manutenção de “Performance” e “tunning”, configurando e acompanhando todas as rotinas de atualização automática do Banco de Dados.

## **7. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

7.1 Deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros, nos termos

do artigo 198 do Código Tributário Nacional, da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, da Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/GSIPR, de 30 de janeiro de 2012, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e de demais normativos pertinentes.

7.2 A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos ou mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar sem a anuência formal da Contratante.

7.3 A Contratada e seus funcionários envolvidos na realização dos trabalhos deverão firmar, respectivamente, Termo de Compromisso de Sigilo e Termo de Ciência, conforme modelos disponíveis nos Anexos IV e V deste Termo de Referência.

## **8. DA QUALIFICAÇÃO DA EMPRESA**

Para fins de habilitação no certame, as licitantes terão de satisfazer requisitos relativos a:

- Habilitação Jurídica;
- Regularidade Fiscal e Trabalhista;
- Qualificação Técnica.
- Qualificação Econômico-Financeira;

### **8.1 Da Qualificação Técnica**

A qualificação técnica será comprovada mediante os seguintes documentos:

8.1.1 Comprovação de experiência de, no mínimo, dois anos em atendimento a contribuintes mediante apresentação de Atestado de Capacidade Técnico-Operacional relativo à prestação de serviço de Central de Atendimento para municípios ou órgãos de até 50% do porte do Município de Santa Maria, considerando o último censo realizado em 2022, que apontou uma população de 271.735 habitantes.

8.1.2 Comprovação de experiência de, no mínimo, dois anos em fornecimento de sistema de Gestão do ISS e em integração de sistemas mediante apresentação de Atestado de Capacidade Técnico-Operacional relativo ao fornecimento de sistema de igual ou superior complexidade para municípios ou órgãos de até 50% do porte do Município de Santa Maria, considerando o último censo realizado em 2022, que apontou uma população de 271.735 habitantes.

8.1.3 Declaração de que instalará escritório na cidade de Santa Maria - RS, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da vigência do contrato. Caso a contratada já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório, nos termos do item 4.

### **8.2 Da Qualificação Econômico-Financeira**

8.2.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou, se for o caso, de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

## **9. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.1 Considerando que na presente contratação a **avaliação prévia do local de execução** é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser



contratado, a licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ela o direito de realização de vistoria prévia.

À licitante serão disponibilizados pela Administração, data e horário exclusivos para **vistoria prévia**, a ser agendada até um dia antes da data de abertura da licitação, pelo telefone (55) 3174-1502, com o Coordenador de Auditoria e Fiscalização Tributária, ou por representante deste Órgão, designado para esse fim, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

9.2 Junto à proposta comercial, a Licitante deverá apresentar sua metodologia de trabalho, contemplando as fases de Planejamento, Implantação e Acompanhamento dos serviços, descrevendo os seguintes itens:

- Estrutura de Atendimento: apresentação da estrutura de suporte à execução das atividades a serem contratadas, com a relação dos funcionários da licitante que irão participar do projeto.
- Descritivo técnico do sistema ofertado.
- Prazo de Implantação: apresentar o cronograma de implantação com as atividades a serem realizadas e prazo não superior a 60 dias, a contar da assinatura do contrato e recebimento da Ordem de Serviço.

9.3 Na documentação de habilitação a Licitante deverá firmar declaração, comprometendo-se a apresentar, junto à Ordem de Serviço, relação com nome, formação e experiência dos profissionais que formarão a equipe técnica diretamente responsável pela execução do objeto em licitação, admitindo-se substituição por profissionais do mesmo nível técnico e mesma experiência. Esta relação deverá ser acompanhada do currículo assinado, cópia autenticada do diploma de nível superior e cópia autenticada da comprovação do vínculo de cada profissional indicado com a Licitante.

9.4 A equipe técnica da licitante que dará o suporte remoto deverá possuir profissionais capacitados para atender todos os módulos previstos no presente Termo de Referência, no quantitativo mínimo abaixo e mediante a comprovação de que todos os profissionais da equipe mínima possuem nível superior na área de tecnologia da informação e no mínimo de 02 (dois) anos de experiência da respectiva função, sendo:

- 01 (um) analista de sistemas.
- 02 (dois) desenvolvedores.
- 01 (um) tester.
- 02 (dois) suportes aos usuários.
- 01 (um) administrador de banco de dados.
- 01 (um) coordenador de projetos com pós-graduação *lato sensu* na área de tecnologia da informação.

## **10. DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS DO SISTEMA**

10.1 Em relação ao sistema ofertado, o mesmo deverá ser web, em ambiente seguro, parametrizável, com funcionalidades que atendam às necessidades do Município e dos contribuintes, bem como funcionalidades próprias para o acompanhamento dos regimes de tributação disponibilizados pela Receita Federal do Brasil, inclusive do Simples Nacional ou sucedâneo, controle da movimentação financeira e das operações comerciais e de serviços das empresas, realizadas através de cartões de débito, crédito e PIX.

10.2 O sistema deverá contar com módulo de fiscalização que auxilie nas ações fiscais através da emissão de relatórios de fiscalização e cruzamento de informações para identificação de inconsistências, com emissão eletrônica de Notificações Preliminares, Notificações de Lançamento e Notificações de Auto de Infração, bem como deverá contar com módulo para premiação, o qual será responsável por gerenciar campanhas de incentivo ao pagamento de tributos municipais com desconto ou geração de créditos para abatimento ou quitação de impostos, nos termos da legislação vigente.

10.3 O sistema ofertado deverá permitir a consulta via web dos débitos tributários, emissão de guias/boletos, certidões específicas do ISSQN, extratos de dívidas, entre outras facilidades, bem como possuir um módulo para os contribuintes com tecnologia de emissão de notas fiscais de serviços eletrônica, declaração eletrônica de serviços prestados e tomados, entre outras funcionalidades fundamentais para o controle e apuração desse imposto, inclusive com a disponibilização de aplicativo para ser baixado e utilizado em dispositivos móveis facilitando, assim, o acesso e controle das informações pelo contribuinte.

10.4 O sistema ofertado pela licitante deverá possuir as características técnicas obrigatórias contidas no Anexo II deste Termo de Referência.

## **11. DA PROPRIEDADE E MANUTENÇÃO DO SISTEMA OFERTADO**

11.1 A empresa licitante deverá comprovar que é a proprietária e desenvolvedora do sistema ofertado, bem como que é capaz de realizar o suporte (on-line e presencial) e a manutenção (legal, adaptativa, corretiva e evolutiva) em seu sistema, através de equipe técnica especializada.

11.2 A empresa licitante deverá apresentar os documentos comprobatórios, tais como, certificados de instituições de registro, associações ou auto declaração que deverão ser enviadas juntamente com sua Documentação de Habilitação.

11.3 O intuito desta exigência é aumentar a eficiência no atendimento das demandas da administração tributária, uma vez que as solicitações serão atendidas integralmente pela empresa contratada, a qual estará obrigada contratualmente para a realização destes serviços, evitando assim que as obrigações contratuais sejam transferidas para terceiros que não fazem parte da relação contratual firmada entre a Empresa Contratada e o Município.

11.4 Em relação aos serviços de manutenção do sistema, a licitante deverá realizar os seguintes tipos de atividades de manutenção, sem custo adicional de horas técnicas, a seguir indicadas:

- a) **Manutenção Legal:** é aquela efetuada no sistema a partir de mudança na legislação inerente, no âmbito Federal, Estadual e/ou Municipal, bem como as decisões e orientações de ordem jurídica do Município, do Tribunal de Contas Estadual ou demais Tribunais.
- b) **Manutenção Corretiva:** é aquela efetuada após ocorrência de uma pane ou falha. Desta forma, o principal objetivo da manutenção corretiva é restaurar ou corrigir, o mais rápido possível, o pleno funcionamento do sistema.
- c) **Manutenção Adaptativa:** é a que contempla o desenvolvimento de novas funcionalidades, relatórios, telas entre outros, por solicitação da Contratante, compreendendo ampliação das funcionalidades, desenvolvimento de requisitos específicos dos usuários não previstos originalmente pela solução, com o objetivo de compor o sistema mais completo para as necessidades da Contratante.
- d) **Manutenção Evolutiva:** é aquela efetuada no sistema voltada à sua evolução, tais como atualização, troca de versão e tecnológicos, compreendendo as trocas de versões de banco de dados, sistema operacional e otimizações de performance, que irão beneficiar o Município.

11.5 Os serviços de suporte técnico *on-line*, manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades poderão ser desenvolvidos nas instalações localizadas no Município da contratada, enquanto que as demais atividades de suporte presencial deverão ocorrer no Município da Contratante.

## **12. DA APRESENTAÇÃO DO SISTEMA – PROVA DE CONCEITO**

12.1 A Comissão Licitação deverá, após o resultado final de habilitação, agendar com a empresa melhor classificada no processo, o início da demonstração presencial da solução ofertada (prova de conceito), nas dependências da Prefeitura Municipal de Santa Maria, cujo início deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a divulgação do resultado, sendo concluída em até 3 (três) dias úteis, respeitando o limite máximo de 8 (oito) horas diárias.

12.2 A apresentação da solução será realizada para a Comissão de Avaliação e Fiscalização, a qual tem a função de validar as Características Técnicas do Sistema de acordo com o Item 10 e Anexo II, e deverá produzir ao Documento de Conformidade ao final da apresentação.

12.3 A apresentação da solução ofertada pela empresa vencedora poderá ser acompanhada pelas demais licitantes, as quais somente poderão se manifestar após o término da apresentação/demonstração.

12.4 O Documento de Conformidade deverá ser assinado pelos representantes da Comissão de Fiscalização e Avaliação e entregue ao gestor do contrato, nele devendo ser observado:

- As funções que a CONTRATANTE deseja usar;
- As funções que deverão ser priorizadas na implantação;
- Questões inerentes à migração de dados;
- Ordem sequencial de implantação e integração.
- Identificação das funcionalidades atendidas ou não atendidas.

12.5 Para que a Solução do Sistema de Gestão do ISS possa ser considerada aprovada ele deverá atender aos requisitos técnicos do Anexo II de acordo com os percentuais de:

- 70% dos requisitos de prioridade **ALTA**, em cada categoria;
- 50% dos requisitos de prioridade **MÉDIA**, em cada categoria;
- 25% dos requisitos de prioridade **BAIXA**, em cada categoria;

12.6 Os requisitos não atendidos não poderão impedir a funcionalidade dos módulos quanto ao desenvolvimento de suas rotinas.

12.7 A Prova de Conceito será realizada pelos servidores municipais designados através de portaria para compor Comissão de Avaliação e Fiscalização e ocorrerão nas dependências da CONTRATANTE a qual ficará com a responsabilidade de prover a infraestrutura física como: local, mesas, cadeiras e tomadas.

12.8 Ficará de responsabilidade da LICITANTE todos os equipamentos, acessórios e base de dados contendo informações para a demonstração do módulo da solução, devendo a empresa acessar o sistema remotamente, pela rede mundial de computadores, para comprovação que opera em ambiente WEB.

12.9 Caso o parecer final informe que o sistema apresentado pela empresa vencedora não atendeu às exigências do Edital, o município convocará a proponente qualificada em segundo

lugar para demonstração do seu sistema, e assim sucessivamente, até que sejam atendidos todos os requisitos técnicos constantes no item 10 e item 12 do presente Termo de Referência.

### **13. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

#### **13.1 Papéis e Responsabilidades**

- **Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicados por autoridade competente, representante da Secretaria de Município da Fazenda, com atribuições de solicitar aditivos de contrato, aplicação de penalidades e autorização de novos serviços ou funcionalidades.
- **Fiscal de Execução de Contrato:** Servidor responsável por acompanhar a execução do contrato efetuando os registros relacionados ao desempenho da prestação dos serviços, determinando o que for necessário para regular as faltas ou defeitos observados, efetuar o relacionamento com o preposto. E ainda, fiscalizar o contrato do ponto de vista administrativo, bem como atestar o pagamento dos serviços.
- **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Secretaria de Município de Planejamento e Administração, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato e apoiar os Fiscais do Contrato, sem responsabilidade de atestar o pagamento dos serviços.
- **Preposto:** funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- **Comissão de Avaliação e Fiscalização:** Servidores com atribuições técnicas e operacionais, indicados por autoridade competente, para avaliar os módulos da solução durante a Prova de Conceito. Após a implantação a Comissão de Avaliação e Fiscalização será responsável por comunicar ao Fiscal do Contrato interrupções, erros, falhas e defeitos que impossibilitem a execução das rotinas informatizadas para realização das atividades.

13.2 Para realizar os papéis designados no item 13.1 serão designados servidores através de portaria.

### **14. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DO ISS**

14.1 A implantação deverá ser realizada de modo a minimizar o impacto e interferência nas rotinas administrativas ou nos serviços prestados pela Prefeitura. O módulo será considerado implantado depois de customizado e parametrizado para a realidade da CONTRATANTE, devendo as funcionalidades não atendidas terem seus valores abatidos do pagamento mensal conforme percentual do Anexo II.

14.1.1 Previamente a implantação, deverão ser analisados os softwares em funcionamento, os procedimentos administrativos, as integrações existentes, forma de tratamento dos dados legados, o ambiente tecnológico, melhor forma de migração ou conversão, características dos dados e adequações e parametrizações necessárias para a realização correta da implantação.

14.1.2 Durante a implantação deverá ocorrer conversão das bases de dados; treinamento na criação das tabelas e parâmetros dos sistemas aplicativos; treinamento na instalação da infraestrutura, manutenção e backup; treinamento dos processos operacionais dos sistemas; capacitação aos usuários do sistema para a utilização das funcionalidades de acompanhamento e gestão; testes de integração com os demais sistemas.

14.1.3 É responsabilidade da CONTRATADA durante o processo de implantação prover a infraestrutura necessária para ministrar os treinamentos e capacitação no Município de Santa Maria: local, equipamentos, material didático e outros necessários.

14.1.4 Serão realizadas, durante todo processo de implantação até a homologação dos módulos, reuniões de acompanhamento e ajustes objetivando permitir tomada de medidas cabíveis para manutenção ou correção de desvios dos objetivos propostos.

## **15. MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E LICENÇA DE USO DA SOLUÇÃO**

15.1 O período de abrangência tem início quando terminar a implantação do sistema em questão e vai até o final do contrato.

15.2 No Anexo II a coluna “Percentual” indica o abatimento que deverá ser feito nas faturas mensais da “Licença de Uso da Solução” no caso do módulo não apresentar a funcionalidade solicitada.

15.3 O objeto ora licitado se trata de “obrigação de resultado”, não de meio. Portanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos (humanos e técnicos) necessários para a funcionamento da solução, na forma e no cronograma definidos neste Termo de Referência.

15.4 Toda atualização do sistema (arquivos físicos homologados) poderá ser executada pelos usuários das estações, com tipo de conta “comum”, isto é, sem privilégios administrativos, em caso o sistema tenha seus arquivos binários distribuídos nas estações de trabalho. Não conseguindo a CONTRATANTE realizar a atualização do módulo na estação de trabalho, deverá a empresa realizar este procedimento on-site sem custos para a CONTRATANTE.

15.5 O serviço de Suporte Técnico corresponde ao suporte técnico prestado pela CONTRATADA para sanar dúvidas relacionadas com a instalação, configuração e uso do software ou para correções de problemas de software, banco de dados, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato.

15.6 Durante o período de Manutenção, a CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:

### **15.6.1 Adequação às exigências Legais**

- A Contratada deverá realizar sem ônus adicional à Contratante, todas as alterações necessárias no sistema em razão de mudança da legislação e/ou Sistema Tributário, normas regulamentares ou exigências dos órgãos competentes. Além disto, todos os novos releases, versões, atualizações, modificações e melhoramentos incorporados pela CONTRATADA nos módulos contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE.
- Para esta atividade, a CONTRATADA não deverá impor qualquer limite de esforço. Todos os custos deverão ser cobertos pelo valor fixo da mensalidade da licença de uso.

### **15.6.2 Manutenção**

- O serviço de manutenção visa à correção de erros ou mau funcionamento dos módulos contratados;
- A CONTRATADA deverá sanar ou contornar eventuais erros ou problemas apresentados pelo sistema conforme os indicadores estabelecidos pelos parâmetros de qualidade de serviços previstos no item 10 deste termo de referência;

- Atualização da documentação técnica inicialmente disponibilizada durante a prova de conceitos, documentação da estrutura dos Sistemas Integrados (modelo de dados, tabelas e estrutura de relacionamento), quando houver alterações ou quando solicitado pela Secretaria de Município de Planejamento e Administração.
- Atualização dos componentes que forem utilizados na implementação da Solução dos Sistemas, quando houver alterações ou quando solicitado pela Secretaria de Município de Planejamento e Administração.
- Suporte ao uso local, orientando os usuários quanto ao melhor uso do produto instalado, obtendo assim os melhores resultados do mesmo;
- Treinamento “on job” aos usuários, reciclando-os e treinando-os para o uso das melhorias implantadas;
- Auxiliar os usuários na identificação e documentação de problemas no uso dos produtos;
- Documentar as necessidades levantadas pelos usuários não atendidas pelos sistemas implantados;
- Realizar todos os testes prévios na liberação de novas versões e releases;
- Acompanhar os processamentos realizados pelo sistema integrado;
- Prevenir e corrigir qualquer forma de má-operação do sistema integrado;
- Em casos de falha ou interrupção do funcionamento do sistema integrado, minimizar o tempo de inatividade.
- Criar relatórios mediante utilização de gerador de relatórios ou sistema de “data mining” sempre que solicitado e de acordo com os prazos estabelecidos pela CONTRANTE mediante solicitação formal pelos gestores do contrato.
- Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado. O chamado será registrado em sistema próprio da CONTRATANTE, com indicação da data e hora da abertura, e terá o seu identificador repassado ao suporte da CONTRATADA para que seja feita a solução do atendimento.
- Todos os custos de deslocamentos, alimentação e hospedagem de representantes da contratada serão de sua inteira responsabilidade, não cabendo a CONTRATANTE qualquer ônus adicional;

## **16. ANÁLISE, PROGRAMAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES**

### **16.1 Do período de abrangência**

- Tem início com a assinatura do contrato e vai até o final do contrato.

### **16.2 Funcionalidades**

- Não especificadas no Anexos II, não oriundas de alteração na legislação e também não oriundas da integração entre os módulos.
- A solicitação de novas funcionalidades deverá ser feita mediante ordem de serviço para análise e desenvolvimento pela **Fiscalização** do módulo com aprovação dos **Gestores do Contrato**.



## **17. PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

**17.1** Os serviços acobertados pela manutenção deverão obedecer aos seguintes parâmetros de qualidade:

- **INTERRUPÇÃO PROGRAMADA** - Em caso de interrupção programada de operação do sistema, tais paradas devem ser agendadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência, e executadas em datas e horários em que haja o menor impacto à gestão municipal, tais como feriados, finais de semana ou após o horário de expediente da Prefeitura, desde que autorizado pelo Fiscal Técnico da Solução.
- **SITUAÇÕES QUE RESTRINGEM TOTALMENTE O USO DO SISTEMA OU MÓDULO** – O prazo máximo para solução e/ou contorno do problema, será conforme item 18, sendo entendido como prioridade NORMAL, após identificação e registro do mesmo. Entende-se por contorno uma solução que permita à Prefeitura Municipal de Santa Maria operar seus processos sem impactos ao contribuinte e/ou controles e funções internas.
- **SITUAÇÕES DE PROBLEMAS QUE NÃO RESTRINGEM O USO DO SISTEMA** – O prazo máximo para solução e/ou contorno do problema, será conforme o item 18, sendo entendido como prioridade BAIXA, após identificação e registro do mesmo. Entende-se por contorno uma solução que permita a Prefeitura Municipal de Santa Maria operar seus processos sem impactos ao contribuinte e/ou controles e funções internas.
- **ATENDIMENTO A ALTERAÇÕES LEGAIS** – O prazo máximo para desenvolvimento e implantação será de até 15 (quinze) dias úteis para entrada em vigor da nova legislação.
- **ORÇAMENTO DAS ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELA PREFEITURA**  
O prazo máximo para especificação da solução, divulgação do orçamento da quantidade de horas a serem utilizadas e do cronograma de desenvolvimento da mesma é de 05 (cinco) dias úteis após o registro da solicitação.
- **PERCENTUAL DE ERROS COM NOVAS IMPLANTAÇÕES** - Respeitados os processos e prazos aqui estabelecidos, o percentual de erros de desenvolvimento afetando funcionalidades ou erros de programa não pode ser superior a 5% do total de itens de cada módulo, sendo considerado erro qualquer problema que impeça o funcionamento adequado de qualquer item desenvolvido. Caso o percentual ultrapasse o limite estabelecido serão aplicadas as sanções previstas
- **DA METODOLOGIA** – A CONTRATADA deverá possuir um software de “help desk”, o qual deverá gerenciar as solicitações de atendimento de manutenção do sistema integrado, registrando as seguintes informações:
  - a. Número único para cada chamado;
  - b. Nome e local de trabalho do solicitante;
  - c. Data e hora do registro;
  - d. Detalhes do problema, com possibilidade de anexar imagens de telas, relatórios, e outros documentos que possam documentar o problema ou solicitação;
  - e. Possibilidade de monitorar o andamento da solicitação com visão das previsões e status;
  - f. Detalhes do projeto a ser desenvolvido com aprovação do usuário;
  - g. Detalhes do que foi feito para solucionar o problema.

## **18. PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS**

PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS À SOLUÇÃO OFERTADA			
Prioridade	Definição	Prazo máximo para início do atendimento	Prazo máximo para solução definitiva
ALTA	Solicitações que impedem a realização de alguma operação por parte do usuário ou situações em que exista algum prazo legal a ser cumprido.	30 (trinta) minutos	4 (quatro) horas
NORMAL	Solicitações que dificultam a realização de alguma operação por parte do usuário.	1 (uma) hora	8 (oito) horas
BAIXA	Esclarecimentos, dúvidas ou solicitações diversas que não impeçam ou dificultem a realização de operações por parte do usuário.	4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas
NOVAS IMPLEMENTAÇÕES	Solicitações de novas implementações ou funcionalidades.	3 (três) dias úteis	Conforme cronograma aprovado

18.1 Entende-se como início do atendimento o retorno, via telefone, e-mail, sistema de ordens de serviço ou pessoalmente ao usuário gerador da demanda, ou seja, a ciência de que sua situação está sendo verificada.

18.2 Entende-se como solução definitiva a resolução do problema, possibilitando ao usuário gerador da demanda a normal execução de suas atividades dependentes da solução oferecida.

18.3 O atendimento para os usuários do Município deverá ser realizado através de ferramenta de solicitações via web a ser disponibilizada para o Município. A ferramenta permitirá o cadastramento das reclamações e solicitações, bem como todo o histórico do atendimento das mesmas.

18.4 A Contratada deverá manter atendimento telefônico e/ou por meio de ferramenta de instant messaging durante o período de atendimento definido.

## **19. DEFINIÇÃO DE GRAU DE PRIORIDADES**

19.1 A seguinte tabela especifica os níveis de atendimento dos itens individuais utilizados para caracterização ao atendimento das funcionalidades do sistema conforme Anexo II, sendo assim, o não cumprimento das respectivas definições dentro das categorias acarreta não pagamento de toda a categoria do item referido.

Prioridade	Definição
ALTA	Item obrigatório, o não atendimento a este item considera-se que toda a categoria do item não está atendida.
MÉDIA	Item obrigatório, o não atendimento a 50% destes itens dentro de uma categoria, considera-se que toda a categoria não está atendida.
BAIXA	Item obrigatório, o não atendimento a 70% destes itens dentro de uma categoria, considera-se que toda a categoria não está atendida.

19.2 Os itens considerados de Alta prioridade, conforme termo de referência, deverão estar funcionais ao final do prazo de implantação previsto no cronograma deste edital, caso contrário a empresa estará passível de receber as sanções contratuais.

## **20. DO LOCAL, PRAZO DE INÍCIO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

20.1 Os serviços devem ser iniciados no primeiro dia útil seguinte à ordem de serviço e o sistema totalmente implantado e operando em **até 60 (sessenta) dias após essa data.**

20.2 Os serviços serão prestados em local a ser disponibilizado pela contratada, mediante aprovação do endereço pela **CONTRATANTE**. Na avaliação do endereço a **CONTRATANTE** levará em consideração principalmente os critérios de menor distância do Centro Administrativo e o fácil acesso aos munícipes. **O local da prestação dos serviços deverá necessariamente estar dentro de um raio de 1500 (um mil e quinhentos) metros do Centro Administrativo Municipal.**

20.3 A comprovação de disponibilidade de local para instalação, obrigatoriamente deverá se dar até 30 (trinta) dias úteis da assinatura do contrato.

## **21. SANCÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada, sem justificativa aceita pela Contratante, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar as seguintes sanções:

a) advertência por escrito, quando praticar irregularidades de pequena monta, a critério da Contratante, desde que não configure infração mais grave, incluindo-se:

- omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da Contratante;

b) multa calculada sobre o valor total do contrato, independentemente das glosas previstas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR, no caso de inexecução total ou parcial dos serviços, correspondente a 1% (um por cento) por dia de inexecução, limitada a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

c) multas conforme previstas no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, aplicadas independentemente das glosas previstas nesses instrumentos.

21.2 O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Contratante por conta do não atendimento a termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

21.3 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 14.133/21.

21.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Municipalidade, observado o princípio da proporcionalidade.

21.5 As multas devidas e/ou os prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Contratante no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa do Município e cobrados judicialmente.

21.6 A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa.

## **22. DA GARANTIA CONTRATUAL**

22.1 A CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato para assinatura deste instrumento, sob a forma de uma das modalidades admitidas pelo art. 96, § 1º, da Lei nº 14.133/21.

22.2 A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de seu preposto, ou ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

22.3 A autorização contida no parágrafo anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

22.4 A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela CONTRATANTE.

22.5 A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste Contrato.

## **23. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

23.1 O Contrato a ser firmado entre o Município e o licitante vencedor do certame terá validade de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes e observadas às disposições da Lei 14.133/21.

23.1.1 A execução do contrato será realizada em duas etapas. A primeira etapa, de implantação, não será remunerada e deverá ser executada num prazo de até 60 (sessenta) dias, tendo início no primeiro dia útil após a emissão da Ordem de Serviço de implantação. A segunda etapa, de execução dos serviços, será realizada em 36 (trinta e seis) meses, iniciando-se no primeiro dia útil imediatamente posterior à entrega e validação do processo de implantação.

23.1.2 Em não havendo necessidade de implantação, o contrato deverá ser executado em uma única etapa de 36 (trinta e seis) meses, iniciando-se no primeiro dia útil seguinte à assinatura da Ordem de Serviço para início da execução dos serviços.

23.2 A prorrogação contratual poderá ser realizada quando comprovadamente vantajosa para a Municipalidade e deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

23.3 Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação contratual, ela deverá manifestar esta posição com antecedência mínima de 6 (seis) meses do término do período de vigência do contrato.

23.4 O presente Contrato administrativo poderá ser rescindido total ou parcialmente pela Administração Pública quando se tornar obrigatória a utilização pela Contratante do Sistema Emissor de Nota Fiscal Nacional. Sendo garantido ao contratado o valor dos pagamentos realizados pela administração pública até a migração total do sistema para o Portal Nacional da Nota Fiscal.

## **24. FORMA DE PAGAMENTO**

24.1 O pagamento será efetuado em 10 (dez) dias, contados do ateste da Nota Fiscal pelo fiscal do contrato, sendo que este terá 05 (cinco) dias para entrega-la à SGOF (Superintendência de Gestão Orçamentária e Financeira) da Secretaria de Município da Fazenda, acompanhada de relatório de atividades, devidamente visada e aceita pelo fiscal do contrato. Para que seja efetuado o pagamento dos serviços, a contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais em conjunto com a Dívida Ativa da União;
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da contratada, abrangendo todos os tributos administrados pelo Estado;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da contratada, abrangendo todos os tributos administrados pelo Município;
- d) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

24.2 Os pagamentos serão efetuados em parcelas mensais de valor correspondente aos serviços realizados pela contratada, na Prefeitura Municipal de Santa Maria, acompanhada de relatório dos serviços prestados assinados pelos Fiscais do Contrato.

24.3 As notas fiscais/faturas deverão ser atestadas pelos Gestores e Fiscais do Contrato.

24.4 O pagamento será creditado em conta corrente da empresa indicada na proposta, devendo para isto ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

24.5 Os pagamentos serão concretizados em moeda vigente do país.

24.6 O pagamento somente será liberado após o recolhimento de eventuais multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplência contratual conforme disposto na legislação.

24.7 Qualquer erro ou omissão havidos na documentação fiscal ou na fatura será objeto de correção pela empresa e haverá, em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

24.8 O Município reserva-se o direito de suspender o pagamento se o serviço for entregue em desacordo com as especificações constantes deste instrumento e seus anexos.

24.9 Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal devidamente atestada, ao valor devido serão acrescentadas a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

24.10 Os valores das Notas Fiscais estão sujeitos às retenções tributárias de acordo com a Lei.

ANWAR JOAQUIM  
SAUSEM ABDEL  
FATTAH:44831536091

Assinado digitalmente por ANWAR JOAQUIM SAUSEM ABDEL  
FATTAH:44831536091  
NE: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multisig v5, OU=DIRIGENTES/200710, OU=Videoconferencia, OU=Certificado PF A3,  
CN=ANWAR JOAQUIM SAUSEM ABDEL FATTAH:44831536091  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização:  
Data: 2025.04.29 10:42:16-03'00'  
Foxit PDF Reader Versão: 2023.2.0

Anwar Joaquim S. A. Fattah  
Auditor Fiscal Municipal  
Matrícula 11528-2

JOSE LUIZ  
SERAFINI  
GODOI:44346611087

Assinado digitalmente por JOSE LUIZ SERAFINI  
GODOI:44346611087  
NE: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multisig v5, OU=18040808007154, OU=Videoconferencia, OU=Certificado PF A3,  
CN=JOSE LUIZ SERAFINI GODOI:44346611087  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização:  
Data: 2025.04.29 10:25:17-03'00'  
Foxit PDF Reader Versão: 2023.2.0

José Luiz S. Godoi  
Auditor Fiscal Municipal  
Matrícula 11533-9

## **ANEXO I**

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

#### **Item 1 – Computadores**

##### 1.1 – Processador

- Processador com performance, mínima, de 21000 (vinte e um mil) pontos, no CPU Benchmark (<https://www.cpubenchmark.net/>);
- Como referência, foi utilizado o processador Intel Core i5-12600, serão aceitos outros processadores de performance igual ou superior, desde que, sejam da mesma ou, de geração mais recente, auferidos pelo Passmark.

##### 1.2 – Memória RAM

- a) 8 GB;

##### 1.3 – Unidade de Armazenamento de Estado Sólido (SSD)

- Capacidade Mínima: 500 GB;

##### 1.4 – Interfaces

- Controladora de áudio integrada à placa-mãe;
- Vídeo integrada;
- RJ45 Integrada Gigabit 10/100/1000;

##### 1.5 – Acessórios

- Teclado ABNT 2 com conector USB;
- Mouse 2 Botões + Scroll com conector USB;

##### 1.6 – Monitor

- Tamanho Mínimo: 21,5” LED;

##### 1.7 – Software OEM

- Licença Sistema Operacional Microsoft Windows® 11;

#### **Item 2 – Impressoras**

##### 2.1 – Hardware

- 512 MB de Memória RAM;
- Conexão USB de alta velocidade, 10 BASE T/100 BASE TX ou superior;
- Impressora multifuncional Laser Monocromática;
- Velocidade mínima de impressão: 40 ppm;
- Resolução mínima: 600 dpi;

##### 2.2 – Suporte a Papéis

- Suportar no Mínimo: A4 e A5;

##### 2.3 – Formatos de Saída

- JPEG, TIFF, PDF;

#### **Item 3 – Notebooks**

##### 3.1 Processador:



- Pertencente das linhas Intel CORE I5 13ª Ger ou AMD RYZEN 5 7000 ou mais recente, lançados no mercado a partir de 2022;
- Para efeitos de referência, será usado o processador Intel CORE I5-1335U ou AMD RYZEN 5 7530U, de acordo com a plataforma ofertada. Serão aceitos outros processadores, de características técnicas diferentes, de performance igual ou superior, desde que, se respeite a linha de processadores solicitada, CORE I5 ou RYZEN 5 seja do mesmo ano de lançamento ou mais recente e aferido pelo Passmark versão 10 ou versão mais atual;
- Memória RAM tipo DDR4-3200 MHz ou superior, com no mínimo 16 Gigabytes.
- Interface de rede Ethernet RJ-45, 10/100/1000 (nativa na placa principal).
- Dispositivo apontador tipo "touchpad" ou "clickpad" integrado ao chassi;
- Mínimo de 3 (três) interfaces padrão USB, sendo pelo menos 1 (uma) USB 3.1, 1 (uma) USB 2.0 e 1 (uma) USB-C.
- 1 Unidade SSD (Solid-State Drive) de, no mínimo, 512 GB NVMe PCIe.
- Tela Plana com tamanho mínimo de 14", em LED, de formato 16:9 (widescreen).
- Resolução mínima 1920 x 1080.
- Fonte externa de alimentação para corrente alternada com tensões de entrada de 100 a 240 VAC (+/- 10%), 50-60Hz, com ajuste automático, deve possuir potência mínima de 65 Watts.
- Produzido nas variações de cores preta ou cinza escuro (grafite).
- Licença Sistema Operacional Microsoft Windows® 11;

#### **Item 4 – Link de Acesso à Internet**

4.1 – Conexão de Internet de 200MB sendo a conexão de Fibra;

#### **Item 5 – Scanner de Mesa**

5.1 - Resolução de Digitalização Mínima: 600 dpi.

- Modo de digitalização: duplex (frente e verso) colorido, tons de cinza e preto e branco.
- Formato de Saída: PDF, PDF Pesquisável, JPEG, PNG, Texto (.txt e .rtf).
- Possuir interface Ethernet Padrão 10/100 Base-TX Ethernet e Porta USB. Não serão aceitos adaptadores para atendimento a este item, inclusive acessórios homologados.
- Digitalização frente e verso automática.
- Capacidade Mínima, do alimentador automático: 50 folhas.
- Velocidade do Alimentador automático: 45 ipm.
- Possui um sistema de aprimoramento da imagem, através de programas (software).
- Remoção de páginas em branco.
- Deve acompanhar software para tratamento e otimização de imagens, com todas as licenças incluídas;

#### **Item 6 – Servidor Físico para Virtualização**

Deverá atender os requisitos de instalação do servidor de banco de dados a ser ofertado, atendendo as configurações **mínimas** especificadas abaixo, sendo compatível com os servidores já existentes no Datacenter do Município, servidores DELL Poweredge 620 ou superior:

##### **6.1 Características Gerais**

- 02 Processadores Intel Xeon Gold 5218 de 2.3 GHZ, 16 Cores, 32 Threads;
- 22MB de Memória Cache;

- 768GB de Memória;
- 2 (dois) Discos Rígidos Hot Plug de 480 GB SSD SATA ou SAS de 2.5", com pelo menos 3DWPD cada;
- 4 (quatro) Discos Rígidos Hot Plug de 1.2 TB SATA ou SAS de 2.5", com pelo menos 10K rpm
- Placa de gerenciamento remoto iDrac9 Enterprise;
- 02 Fontes de Energia Redundantes;
- O equipamento deve possuir solução de gerenciamento do próprio fabricante através de recursos de hardware e software com capacidade de prover as seguintes funcionalidades:
- A placa de gerenciamento deve ter total compatibilidade com o mesmo e integração total com software de gerenciamento solicitado;
- Utilizar de protocolos para criptografia SSL para acesso a console WEB e SSH para console CLI;
- Permitir controle remoto tipo virtual KVM mesmo quando o sistema operacional estiver inoperante;
- A console virtual deverá ser acessível via interface HTML5, e, caso necessite de algum tipo de plugin licenciado, por exemplo JAVA, deverá ser fornecido o licenciamento por pelo menos 5 anos;
- Suportar autenticação via Active Directory;
- Possuir tecnologia de mídia virtual possibilitando que drivers do tipo CD/DVD localizados em estação de gerenciamento remota, sejam emulados no servidor gerenciado, permitindo inclusive a inicialização (boot) através dessa mídia;
- Capacidade de monitorar o consumo de energia do servidor;
- Permitir desligar e reiniciar o servidor através da console de
- gerenciamento, mesmo em condições de indisponibilidade do sistema
- operacional;
- Realizar inventário de hardware, BIOS e firmware e possibilitar a geração de relatórios customizados;
- Permitir o monitoramento remoto, de todo o hardware das condições de funcionamento dos equipamentos e seus componentes, tais como: processadores, memória RAM, controladora RAID, discos, fontes de alimentação, NICs e ventiladores;
- Suportar update de BIOS e firmware;
- Emitir alertas de falha de hardware e permitir a criação de filtros de alertas isolados e notificação por e-mail;

#### Item 6.2 Demais Requisitos

- O servidor deverá ser instalado nas dependências do datacenter do município com a instalação da cópia do banco de dados do sistema de forma funcional, ou seja, que permita acesso e consulta aos dados.
- Licenças de banco de dados e outros softwares devem ser incluídas no custo quando necessárias para instalação do servidor de homologação.
- Deverá ser entregue um manual do banco de dados, com os diagramas relacionais e configurações de acesso ao servidor (versão do sistema operacional, versão do sistema gerenciador, usuários e outras informações consideradas necessárias).
- **Ao final do contrato o servidor deverá ser entregue ao patrimônio do Município com a última versão do banco de dados em estado funcional e com amplo acesso aos servidores do quadro da TI da Superintendência de Tecnologia da Informação.**

## **ANEXO II**

### **ITENS DO SISTEMA E PONTUAÇÃO**

**O Anexo II relativo aos itens do Sistema encontra-se em arquivo de Excel em separado.**

### **ANEXO III**

#### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

O IMR será aplicado pelo Contratante através da fiscalização técnica. A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de penalidade, não prejudicando a aplicação das medidas administrativas previstas na legislação vigente.

<b>Indicador 01</b>	
<b>Disponibilidade de funcionamento do sistema</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução e disponibilização dos serviços de forma contínua e ininterrupta conforme item 3.21 do presente edital.
Meta a cumprir	Mínimo de 99,00% do tempo, aferido mensalmente, junto ao data center onde os serviços estarão hospedados.
Instrumento de medição	Monitoramento via painel fornecido pela empresa ou prova documental.
Forma de acompanhamento	Monitoramento de disponibilidade por meio de software ou prova documental.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado o tempo de indisponibilidade excedente à meta a cumprir, para ajuste no pagamento.
Início de vigência	Início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver execução e disponibilização inferior a 99,00%, o valor da nota fiscal do mês será integralmente pago; Se a interrupção dos serviços for superior a 2 (duas) horas mensais será pago 95% do valor da nota fiscal mês;
Sanções	Multa de 10% será aplicada sobre o valor da nota fiscal do mês, quando ocorrer reincidência na interrupção da execução e disponibilidade por tempo superior a 2 (duas) horas. Considera-se reincidência a ocorrência do mesmo fato objeto de notificação anterior, dentro de um período de 6 (seis) meses.
Observações	O painel de monitoramento deverá ser instalado na SITI para acompanhamento dos fiscais e será fornecido em regime de comodato pela empresa sem custos para o município.
<b>Indicador 02</b>	
<b>Tempo de resposta a consulta técnica</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento adequado e tempestivo às demandas da Contratada relacionadas à rotinas executadas pelos usuários no uso do sistema.
Meta a cumprir	Solução em até 02 (duas) horas corridas após o registro da demanda.
Instrumento de medição	Registro no sistema de chat e/ou solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal dos registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado o tempo de atendimento da demanda técnica excedente à meta a cumprir, para ajuste no pagamento.
Início de vigência	Início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Verificado prazo médio excedente acima do estipulado na meta a cumprir, desconto de 0,5% do valor da nota fiscal do mês correspondente por hora ou fração, até o limite de 5,0%.

Sanções	Multa de 5,0% será aplicada sobre o valor da nota fiscal do mês, quando ocorrer reincidência. Considera-se reincidência a ocorrência do mesmo fato objeto de notificação anterior, dentro de um período de 6 (seis) meses.
Observações	-
<b>Indicador 03</b>	
<b>Prazo para correção de problemas, falhas e defeitos detectados</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade do atendimento célere e adequado dos serviços, na forma contratada, objetivando a correção de problemas, falhas e defeitos detectados nas rotinas existentes utilizadas pelos usuários do sistema.
Meta a cumprir	De 4 (quatro) até 24 (vinte e quatro) horas, conforme o nível de comprometimento do serviço.
Instrumento de medição	Registro no sistema demandas e/ou solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal dos registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado o tempo de falha excedente à meta a cumprir, para ajuste no pagamento.
Início de vigência	Início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para problemas, falhas e defeitos, <u>com</u> paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente, solução em até 04 (quatro) horas corridas após a identificação ou registro - Desconto de 1% do valor da nota fiscal do mês correspondente, por hora ou fração de atraso, até o limite de 10%.</p> <p>Para problemas, falhas e defeitos, <u>sem</u> paralisação do serviço, relativos às rotinas que envolvam a utilização por parte dos usuários, em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a identificação ou registro - Desconto de 0,5% do valor da nota fiscal do mês correspondente, por hora ou fração de atraso, até o limite de 5%.</p>
Sanções	Multa de 10% será aplicada sobre o valor da nota fiscal do mês, quando ocorrer reincidência em relação ao não cumprimento do prazo estabelecido para correção de problemas, falhas e defeitos. Considera-se reincidência a ocorrência do mesmo fato objeto de notificação anterior, dentro de um período de 6 (seis) meses.
Observações	-
<b>Indicador 04</b>	
<b>Assiduidade dos empregados da Contratada</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a assiduidade.
Meta a cumprir	100% da carga horária.
Instrumento de medição	Folha de ponto dos empregados.
Forma de acompanhamento	Verificar nos relatórios a ocorrência do não cumprimento da carga horária.



Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Calcular o total de faltas com o somatório simples, cada hora representa 1/200 do total pago por empregado.
Início de Vigência	Início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa de 1/200 do valor pago mensal por hora não trabalhada por empregado.
Sanções	Advertência de acordo com <b>item 21.1</b> deste Termo de Referência.
Observações	

<b>Indicador 05</b>	
<b>Qualidade no atendimento ao contribuinte</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade da prestação dos serviços contratados.
Meta a cumprir	Avaliação superior a 3 (escala até 5).
Instrumento de medição	Pesquisa de qualidade no atendimento presencial e on-line.
Forma de acompanhamento	Apresentação ao Fiscal Administrativo do Contrato de resultado da pesquisa, com a tabulação dos resultados e documentos comprobatórios da mesma.
Periodicidade	Semestral.
Mecanismo de Cálculo	Avaliação do contribuinte em pesquisa de satisfação sobre atendimento.
Início de Vigência	Após 6 (seis) meses do início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	No caso de nota igual ou superior a 4: sem desconto da nota fiscal mensal. No caso de nota igual a 3: desconto de 0,5% sobre o valor da nota fiscal mensal. No caso de nota inferior a 3: desconto de 1% sobre o valor da nota fiscal mensal.
Sanções	Advertência de acordo com <b>item 21.1</b> deste Termo de Referência e poderá ser solicitada a substituição de empregados.
Observações	O instrumento de pesquisa para a mensuração do grau de satisfação do cidadão deverá ser aprovado pela Contratante antes de sua aplicação.

<b>Indicador 06</b>	
<b>Prazo de atendimentos para adequações e novas demandas</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere e eficiente às demandas da Contratante.
Meta a cumprir	De 15 (quinze) até 60 (sessenta) dias, conforme a prioridade definida de acordo com os graus de complexidade estipulados pela Contratante.
Instrumento de medição	Registro no sistema demandas e/ou solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal dos registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será calculado o tempo excedente à meta a cumprir, para ajuste no pagamento, de acordo com os graus de complexidade definidas pela Contratante.
Início de vigência	Início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Grau de complexidade 1: atendimento até 30 dias após a solicitação – Após o vencimento do prazo estabelecido, desconto de 0,5% do valor da nota fiscal do mês correspondente por dia e por solicitação, até o limite de 10%.</p> <p>Grau de complexidade 2: atendimento até 45 dias após a solicitação – Após o vencimento do prazo estabelecido, desconto de 0,5% do valor da nota fiscal do mês correspondente por dia e por solicitação, até o limite de 10%.</p> <p>Grau de complexidade 3: atendimento até 60 dias após a solicitação – Após o vencimento do prazo estabelecido, desconto de 0,5% do valor da nota fiscal do mês correspondente por dia e por solicitação, até o limite de 10%.</p>
Sanções	Advertência e/ou multa de 10% sobre o valor da nota fiscal do mês.
Observações	Os prazos poderão ser prorrogados mediante justificativa para o fiscal do contrato com base na complexidade das demandas solicitadas.

<b>Indicador 07</b>	
<b>Cumprimento das demais obrigações constantes no edital</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma estabelecida no edital.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes no edital, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada nota fiscal será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Na primeira ocorrência – será aplicada advertência à Contratada. Na reincidência – desconto de 1% do valor da nota fiscal.
Sanções	Multa de 5% será aplicada sobre o valor da nota fiscal do mês, quando ocorrer a segunda reincidência.
Observações	

## **ANEXO IV**

### **MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO** **TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO**

Contrato nº \_\_\_\_\_  
Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_

No âmbito da execução do contrato supracitado, o Contratante estabelece o presente TERMO, que a Contratada declara entender e aceitar, mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### **1. DO OBJETO**

O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações do Contratante e dos órgãos e entidades envolvidas, principalmente aquelas classificadas como confidenciais, em razão da execução do contrato celebrado entre as partes.

#### **2. DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

A Contratada se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer informações que venham a ser fornecidas pelo Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos nos trabalhos, a partir da data de assinatura deste Termo, devendo ser tratadas como informações confidenciais, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo titular da informação.

A Contratada se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das informações.

A Contratada, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelo Contratante.

#### **3. DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às informações que:

- a) sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das partes;
- b) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- c) sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Contratante, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS**

A Contratada se compromete a utilizar as informações reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do contrato.

A Contratada se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso do Contratante ou do órgão ou entidade titular da informação.

O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das partes.

A Contratada se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações do Contratante.

A Contratada deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo titular da informação. O presente Termo não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença

ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do contrato, bem como as informações repassadas à Contratada, são de única e exclusiva propriedade intelectual do Contratante.

A Contratada firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao contrato, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

A Contratada obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venham a ser reveladas durante a execução do contrato.

## **5. DA VIGÊNCIA**

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 3 (três) anos após o término do Contrato a que ele se refere conforme determinado no Termo de Referência.

## **6. DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislação e normas em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do contrato firmado entre as partes. Neste caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante ou pelos órgãos e entidades proprietários da informação, inclusive os de ordem moral, bem como os de responsabilidade civil e criminal, os quais serão apurados em regular processo administrativo ou judicial.

## **7. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este Termo é parte indissociável do Termo de Referência a que se refere, não podendo nenhum licitante negar seu conhecimento.

O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de informações, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações do Contratante.

O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de informações.

A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

## **8. DO FORO**

Fica eleito o Foro da Comarca de Santa Maria, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo e, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente Termo de Compromisso de Sigilo, pela Contratada, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Santa Maria, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.



\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
CARGO OU FUNÇÃO

## **ANEXO V**

### **PRAZOS DE CONVERSÃO DOS DADOS ATUAIS**

A empresa vencedora deverá fazer a conversão (disponibilização dos dados para consultas e cálculos), dos arquivos dos sistemas hoje utilizado pelo município, obedecendo os prazos abaixo.

1. Sistema de Gestão do Imposto sobre Serviço – ISS
  - Prazo de conversão: 60 dias corridos.



## **ANEXO VII**

### **ORDEM DE SERVIÇO PARA ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO**

#### **1. Identificação**

OS / OFB		Data de Emissão		Emergencial	Sim ( ) Não ( )
Área Requisitante da Solução					
Nome do Projeto				Sigla	
Contratada				Contrato N°	

#### **2. Especificação dos Serviços**

Id	SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE E.	PREÇO R\$
1				R\$
2				R\$
3				R\$
...				R\$
TOTAL =				R\$

#### **3. Instruções Complementares**

--

#### **4. Cronograma**

Id	Tarefa	Início	Fim
1			
2			
...			

#### **5. Documentos Entregues**

( ) – _____	( ) – _____
( ) – _____	( ) – _____
( ) – _____	( ) – _____

#### **6. Datas e Prazos**

Data Prevista para Início dos Produtos/Serviços	Data Prevista para Entrega dos Produtos/Serviços	Prazo Total do Contrato (com a Garantia)
____ de _____ de 20__	____ de _____ de 20__	____ (____) dias

7. Ciência

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução	Gestor do Contrato
<div>Nome</div> <div>Matrícula</div>	<div>Nome</div> <div>Matrícula:</div>
CONTRATADA	
Preposto	
<div>Nome</div> <div>Qualificação</div>	

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome  
**Matrícula**  
Fiscal Técnico da Solução

Obs.: Este anexo se trata de um modelo, modificações serão aceitas desde que mantenham a finalidade do documento e suas características técnicas.