

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 2025028840)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção de **Sistema Integrado de Gestão de Processos de Negócio e Fluxos de Trabalho (BPMS – Business Process Management Suite)**, destinado à modelagem, automação, monitoramento e otimização dos processos organizacionais da Administração, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Licença de uso do software integrado de gestão de fluxos de trabalho e processos (WFMS/BPM) em plataforma única, englobando módulos web para todas as áreas do DEMAЕ, com suporte técnico e manutenção evolutiva inclusos durante todo o período contratual;	MESES	12
2	Serviços de implantação e consultoria inicial, compreendendo migração de dados legados, customização de fluxos, parametrização do sistema conforme as regras do DEMAЕ e treinamento dos usuários;	LOTE	1

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. *Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de 12 meses, prorrogável para até 15 anos (máximo de 15 anos, incluindo prorrogações), contados do(a) publicação do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.*

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é decorrente de necessidade permanente da atividade administrativa da instituição.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada para fornecer um Sistema Integrado de Gestão de Fluxos de Trabalho e Processos (WFMS/BPM), no modelo de serviço em nuvem

(SaaS), incluindo todos os elementos necessários para sua operação contínua. Em termos de objeto, isso abrange duas parcelas principais:

2.2.1. o fornecimento de licença de uso do software em plataforma única, englobando módulos web para todas as áreas do DEMAe, com suporte técnico e manutenção evolutiva inclusos durante todo o período contratual; e

2.2.2. os serviços de implantação e consultoria inicial, compreendendo migração de dados legados, customização de fluxos, parametrização do sistema conforme as regras do DEMAe e treinamento dos usuários.

2.3. Em termos práticos, a contratada proverá um sistema de informações central onde serão executadas todas as atividades relacionadas aos serviços de água, esgoto e serviços administrativos do DEMAe. Essa plataforma englobará, de forma modular, porém integrada, funcionalidades que atendem a cada necessidade listada no ETP

2.4. e neste Termo de Referência. Por exemplo, haverá módulos específicos para: cadastro de consumidores e unidades, leitura e faturamento de consumo de água, controle de redes de esgoto e ligações, gerenciamento da TCRU, protocolo de solicitações e ordens de serviço, ouvidoria e atendimento ao cidadão, gestão financeira e de arrecadação (ou integração com o ERP financeiro), emissão de contas e documentos, e gerenciamento de processos internos (BPM para fluxos administrativos). Todos esses módulos compartilham uma base única e estarão orquestrados pelo motor de workflow do sistema, que automatiza sequências de tarefas entre setores conforme as regras definidas.

2.5. Do ponto de vista do entregável, a solução como um todo inclui os seguintes componentes integrados:

2.5.1. - O software principal (back-end) rodando em data center em nuvem provido pelo contratado, responsável pela lógica de negócio, armazenamento de dados e APIs.

2.5.2. - O portal web e aplicativos móveis (front-ends) por onde os usuários (servidores e cidadãos) interagirão com o sistema. Esse portal e apps serão personalizados com a identidade do DEMAe e concentrarão todos os serviços e informações, conforme requisitos já descritos.

2.5.3. - Módulos funcionais correspondentes aos diversos setores e processos do DEMAe. Embora seja uma plataforma unificada, podemos identificar sub-módulos como: módulo de atendimento/protocolo, módulo de gestão de ordens de serviço, módulo de cadastro de consumidores, módulo financeiro/contábil (ou integração com o ERP), módulo de gestão de documentos e assinatura digital, módulo de ouvidoria, módulo de workflows/BPM (gerenciador de processos), módulo de notificações/comunicação, módulo de relatórios e BI (business intelligence) para indicadores.

2.5.4. - Serviços contínuos: suporte técnico (tira-dúvidas, resolução de incidentes), manutenção corretiva (bug fixes) e manutenção evolutiva (atualizações que melhorem o sistema, inclua novas funcionalidades alinhadas a mudanças legais ou demandas do DEMAe). Tudo isso incluso no pacote SaaS, sem custo extra além da mensalidade combinada.

2.5.5. - Segurança e infraestrutura: incluídas implicitamente pelo modelo SaaS – cabe ao contratado prover firewall, controle de acesso, certificados digitais (SSL) para o portal, backup diário dos dados, plano de contingência para desastre, etc., garantindo integridade e disponibilidade dos serviços. Espera-se que o data center utilizado tenha certificações de segurança e conformidade (Tier III ou IV, ISO/IEC 27001, etc., se possível), embora esses detalhes serão verificados na fase de avaliação técnica das propostas.

2.6. Em resumo, a solução como um todo consiste em uma plataforma unificada de gestão de serviços de água, esgoto e processos administrativos, entregue na forma de serviço em nuvem, com todos os recursos técnicos e humanos necessários para sua implementação e operação contínua. Essa solução atenderá plenamente à demanda do DEMAe, trazendo a expertise do fornecedor em mapeamento de processos e tecnologias modernas para transformar digitalmente o departamento. A abrangência vai desde o

relacionamento com o cidadão (atendimento multicanal, faturas digitais) até a eficiência interna (automação de workflows, eliminação de papel, integração de dados), conforme detalhado nos requisitos. Com isso, espera-se que o DEMA dê um salto de qualidade no serviço público prestado, alinhado às iniciativas de governo digital e às expectativas da sociedade atual.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se da necessidade do Demae de modernizar e integrar seus processos administrativos, operacionais e de atendimento ao público, visando solucionar problemas de **ineficiência, retrabalho e dificuldade de acesso aos serviços** por parte dos cidadãos. Atualmente, vários procedimentos do DEMA são fragmentados ou manuais, o que resulta em fluxos de trabalho lentos e informação descentralizada. Há cerca de **50.000 unidades consumidoras de água** cadastradas no município, gerando um grande volume de dados e solicitações a serem gerenciados. É essencial, sob a perspectiva do **interesse público**, que esses serviços sejam prestados de forma ágil, transparente e acessível, reduzindo o tempo e esforço despendidos tanto pelos usuários quanto pelos servidores públicos. Em síntese, a necessidade central é **levar “às mãos dos municípios” os serviços do DEMA**, por meio de ferramentas digitais, garantindo um **melhor fluxo de trabalho, qualidade e confiabilidade das informações**, e facilitando o acesso remoto a dados e solicitações em qualquer horário.

3.2. Adicionalmente, o DEMA enfrenta o desafio de evitar **divergência de informações e retrabalho** entre setores. Sistemas legados, como o ERP atualmente em uso para faturamento e cadastros, não oferecem uma interface direta para os cidadãos e não contemplam fluxos de aprovação internos modernos. A falta de integração entre departamentos – Comercial, Operacional, Engenharia, Atendimento, Financeiro, etc. – causa repetição de tarefas e demora na tramitação de processos. Assim, evidenciou-se o **problema a ser resolvido**: a ausência de uma solução única que agregue todas as informações e processos, **eliminando papéis e múltiplas plataformas**, de modo a aprimorar a eficiência administrativa e o atendimento ao público.

3.3. A melhor solução apontada é a contratação de uma **solução tecnológica integrada**, baseada em **WFMS/BPM** (gerenciamento de fluxos de trabalho e processos de negócio) fornecida como serviço em nuvem, que permita **100% de interface digital** (portal web e aplicativo) para usuários internos e externos. Essa solução deverá **integrar todos os setores do DEMA** (Presidência, Diretorias Comercial, Operacional, Administrativa, de Engenharia, Jurídica, Compras, Comunicação, Clube Recreativo, Financeira, Informática, Controle Interno, Ouvidoria e comissões), evitando silos de informação e garantindo que todos compartilhem a **mesma base de dados e processos**.

3.4. Em termos de interesse público, atender essa necessidade significa promover a **desburocratização e a melhoria dos serviços públicos**, alinhando-se aos princípios da eficiência e transparência dispostos nas leis federais. A Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), por exemplo, estabelece diretrizes para que os governos ofereçam **serviços digitais integrados, acessíveis por dispositivos móveis, com foco no cidadão, transparência e uso de dados para melhoria de processos**. Implementar a solução proposta permitirá ao DEMA dar um salto de qualidade rumo a um **governo digital**, eliminando a necessidade de atendimento exclusivamente presencial e proporcionando aos cidadãos comodidade para solicitar serviços e acompanhar demandas de forma online. Em resumo, a contratação pretendida **caracteriza-se pelo interesse público evidente** de melhorar a prestação dos serviços de água e esgoto, agilizar respostas e aumentar a satisfação dos usuários, tudo isso com melhor aproveitamento dos recursos públicos envolvidos.

3.5. O objeto da contratação não pôde ser previsto em um plano de contratação anual, em razão da inexistência deste. Apesar disso, a ausência de previsão no Plano Anual não impede a contratação, uma vez que a Lei 14.133/21 admite que o plano seja observado “sempre que elaborado”.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Escopo:** A solução deverá incluir e integrar os dados gerados por todas as atividades realizadas agora ou futuramente pelos órgãos, setores, departamentos, diretorias e servidores do Demae, atualmente abrangendo, no mínimo, os seguintes órgãos e atividades:

4.1.1. Presidência:

4.1.1.1. Governança institucional;

4.1.1.2. Gestão estratégica;

4.1.2. Diretoria Comercial:

4.1.2.1. Gestão de atendimento presencial e virtual ao público;

4.1.2.2. Gestão de cortes, leituras e religação;

4.1.2.3. Gestão de negociação e cobrança de débitos;

4.1.2.4. Gestão do faturamento e arrecadação de receitas;

4.1.3. Diretoria Operacional:

4.1.3.1. Gestão de frotas;

4.1.3.2. Gestão de execução de serviços de manutenção de redes de água e esgoto e de pavimentos, extensão de redes, novas ligações, entre outros serviços operacionais;

4.1.4. Diretoria Administrativa

4.1.4.1. Gestão de Pessoas;

4.1.4.2. Gestão de Processos;

4.1.4.3. Gestão de Patrimônio;

4.1.4.4. Gestão de Documentos;

4.1.4.5. Gestão do lançamento da taxa de serviços de coleta, remoção e destinação final de resíduos sólidos urbano (TCRU);

4.1.5. Diretoria de Engenharia:

4.1.5.1. Planejamento de obras e serviços de engenharia sanitária;

4.1.5.2. Gestão e fiscalização da execução de projetos e serviços de engenharia;

4.1.5.3. Gestão dos sistemas de abastecimento de água e de coleta, afastamento e tratamento de esgoto;

4.1.6. Diretoria Jurídica:

4.1.6.1. Assessoria Jurídica interna;

4.1.6.2. Atuação judicial e extrajudicial;

4.1.7. Diretoria de Compras, Licitação e Gestão de Materiais:

4.1.7.1. Planejamento de contratações;

4.1.7.2. Seleção de fornecedores;

4.1.7.3. Gestão e fiscalização de contratos;

4.1.7.4. Gestão de materiais;

- 4.1.8. Diretoria de Comunicação e Marketing:
 - 4.1.8.1. Gestão da comunicação interna e externa;
- 4.1.9. Diretor do Clube Recreativo:
 - 4.1.9.1. Gestão da infraestrutura e dos eventos realizados no clube do Demae;
- 4.1.10. Diretoria Financeira:
 - 4.1.10.1. Gestão orçamentária, financeira e contábil;
- 4.1.11. Diretoria de informática:
 - 4.1.11.1. Gestão da informação;
 - 4.1.11.2. Gestão da infraestrutura e equipamentos de comunicação, de redes e de informática;
- 4.1.12. Controle interno:
 - 4.1.12.1. Controle da legalidade dos atos e procedimentos internos;
- 4.1.13. Ouvidoria:
 - 4.1.13.1. Gestão da participação do cidadão na gestão;
- 4.1.14. Comissões:
 - 4.1.14.1. Gestão de processos relacionados às suas áreas;

4.2. **Gestão Integrada de Processos de Negócio e Fluxos de Trabalho:** A solução deverá permitir a gestão integrada de Processos de Negócio e Fluxos de Trabalho (*BPMS – Business Process Management Suite*) com a finalidade de modelar, automatizar, monitorar e otimizar os processos organizacionais da Administração.

- 4.2.1. Requisitos específicos:
 - 4.2.1.1. WFMS (Workflow Management System): orquestração de fluxos, modelagem de workflows, modelagem por atividades, controle por prazos, uso de KPI, integração com BPM, integração entre ferramentas, versionamento de mapas e suporte a Lean/Agile, acompanhamento via portal/app.
 - 4.2.1.2. Gestão BPM: execução complexa de fluxos, aplicação PDCA, solicitantes internos/externos.
 - 4.2.1.3. Interface de fluxos: dashboards, mapas visuais, alertas, vinculação de atividades a usuários/departamentos.
 - 4.2.1.4. Modelagem de orquestração: desenho visual dos fluxos, regras, decisões, resumos gráficos de execução.
 - 4.2.1.5. Kanban e mesa de execução: acompanhamento visual de fluxos, tramitação entre setores, execução colaborativa.
 - 4.2.1.6. Os usuários (especialmente do TI e gestores) devem conseguir modelar e orquestrar fluxos customizados sem necessidade de programação, arrastando atividades em um designer visual.
 - 4.2.1.7. O sistema deve suportar duas modalidades de modelagem (pelo menos) – uma orientada a atividades/tarefas (workflow passo a passo) e outra orientada a processos (BPMN ou similar) oferecendo flexibilidade para diferentes tipos de demandas.
 - 4.2.1.8. A solução deve permitir incorporar conceitos modernos de gestão, como Lean Workflow e Agile, para melhorar continuamente a eficiência dos fluxos.

4.3. Arquitetura: A solução deverá ser inteiramente baseada em arquitetura web, modular e responsiva, permitindo acesso por desktop, tablets e smartphones, com design adaptável e compatibilidade com navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge), sem a necessidade de instalação local de aplicativos nos terminais dos usuários.

4.3.1. O conjunto de módulos deve ser fornecido por um único fabricante (ou integrador), isto é, uma solução de plataforma única. Não se admitirá uma composição de diferentes softwares de fabricantes distintos integrados apenas superficialmente, pois isso pode gerar incompatibilidades e dificuldade de suporte. A contratada deverá ser a responsável por todos os subsistemas, garantindo uniformidade tecnológica e visual

4.3.2. Requisitos específicos:

4.3.2.1. Interface adaptável (responsive design), com exibição otimizada para computadores, tablets e smartphones.

4.3.2.2. Suporte a HTML5, CSS3 e frameworks modernos de front-end (como Bootstrap, Angular ou React).

4.3.2.3. Permitir operação plena das funcionalidades tanto em dispositivos desktop quanto móveis, respeitando o nível de permissão do usuário.

4.3.2.4. Acesso seguro via HTTPS com certificado SSL/TLS atualizado, bloqueio automático de sessão, login facilitado e configurável por usuário.

4.4. Painel Gerencial com Dashboards por Área: A solução deverá conter um módulo de Business Intelligence (BI) embutido, com dashboards interativos e personalizáveis para gestão por área, acessível por perfis autorizados.

4.4.1. Requisitos específicos:

4.4.1.1. Painéis em tempo real para áreas como consumo de água, inadimplência, estoque, contratos, folha de pagamento, entre outros.

4.4.1.2. Visualizações em gráficos, tabelas dinâmicas, indicadores (KPIs) e mapas, quando aplicável.

4.4.1.3. Relatórios: permitir criação de relatórios customizados por usuários com permissão, dinâmicos, compatíveis com Android, gráficos em tempo real (barras, pizza, linhas), apresentações sequenciais automáticas.

4.4.1.4. Exportação de dados em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF).

4.5. Interação com usuários: A solução deverá ter as seguintes ferramentas de interação com os usuários internos e externos.

4.5.1. A solução deve permitir o cadastro e gerenciamento de usuários internos e externos com atribuição de perfis e grupos de permissões. É necessário suportar controle de acesso por nível (por função e setor), garantindo que cada usuário visualize e execute apenas as ações autorizadas. Ademais, para maior comodidade, deseja-se login único (SSO) no contexto da aplicação – isto é, se um funcionário acumula funções em mais de um setor (perfil), ele deve poder alternar no sistema sem precisar múltiplos logins, desde que devidamente autorizado.

4.5.2. Formulários dinâmicos: 100% personalizáveis, integração com sistemas externos, relatórios filtráveis, integrados ao WFMS/BPM, geolocalização, fotos, cálculos automáticos.

4.5.3. Automação de atendimento (chat): personalização total, menus dinâmicos, integração com IA/API, transferência para humano, integração via WhatsApp (mensagens, áudios, arquivos), multiatendimento humano, autenticação, integração com sistemas externos.

- 4.5.4. Alertas/Notificações: parametrização em fluxos, via automação e BPM, e-mail ou app, personalizáveis.
- 4.5.5. Gestão de acesso: controle por grupos, instâncias exclusivas para departamentos, login único.
- 4.5.6. Controle de cadastros: pessoas físicas e jurídicas, campos customizados, contatos múltiplos, anexos, vinculação de ativos.
- 4.5.7. Trâmite de arquivos: envio/recebimento parametrizado, integração com smartphones, interação com solicitantes externos.
- 4.5.8. A solução contratada deverá contemplar funcionalidade de emissão digital de documento e assinatura eletrônica, o que inclui:
- 4.5.8.1. Integração ao login unificado do gov.br, permitindo aos cidadãos usarem suas credenciais gov.br para acessar os serviços do DEMAe, em conformidade com as diretrizes federais de identificação digital.
- 4.5.8.2. Emissão documental digital: assinaturas eletrônicas legais, personalização, integração com formulários e sistemas externos, consultas de validade, múltiplos métodos de autenticação.
- 4.5.8.3. Documentos digitais: emissão e assinatura eletrônica (MP 2.200-2/2001), personalização de PDFs, validação HASH MD5/SHA-256, assinatura em três etapas, sem exigir certificado digital individual.
- 4.5.9. Portal de serviços e App Mobile único para todas as funcionalidades: centralização de serviços para cidadãos e município, login interno/externo, assinatura digital, cadastro LGPD, solicitações externas, autenticação reforçada, acompanhamento de workflows, publicação oficial nas lojas Google/Apple, execução de fluxos, assinaturas, boletos, notificações.
- 4.5.9.1. Cidadão: solicitações, acompanhamento de processos, assistente de solicitações, emissão de boletos, envio/recebimento de documentos digitais, acesso restrito conforme LGPD, painel de auxiliares externos, enquetes rápidas.
- 4.5.9.2. Município: execução de fluxos em campo (Android/iOS), anexos, integração com RFID/IoT, execução automatizada de fluxos, gestão de equipes.
- 4.5.9.3. Funcionalidades comuns: login único, visualização/assinatura de documentos, serviços digitais, notificações, interação com workflows.
- 4.5.10. A solução contratada deverá incluir o desenvolvimento ou fornecimento de um aplicativo específico para operação em totens de autoatendimento. O aplicativo deverá possuir interface amigável, acessível e responsiva, permitindo aos usuários a execução de funcionalidades como: consulta e emissão de 2ª via de faturas; abertura de solicitações de serviços (ex: religação, denúncia de vazamento); consulta de situação cadastral e de débitos; protocolo de manifestações (sugestões, reclamações, elogios); acompanhamento de ordens de serviço ou processos em andamento; outras funcionalidades julgadas relevantes pelo DEMAe. O software deverá ser compatível com sistemas operacionais utilizados em totens comerciais, com capacidade de integração direta com a plataforma SaaS contratada, respeitando os níveis de segurança da informação e a legislação aplicável (especialmente LGPD). A contratada deverá prestar suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva para este módulo, pelo tempo de vigência do contrato.
- 4.6. **Hospedagem em Nuvem:** A solução deverá ser disponibilizada por meio de infraestrutura em nuvem (cloud computing), preferencialmente no modelo SaaS (Software as a Service), garantindo alta disponibilidade e escalabilidade.
- 4.6.1. Requisitos específicos:

- 4.6.1.1. Hospedagem em data centers certificados com eficiência energética (ISO 14001).
- 4.6.1.2. Hospedagem em data centers com certificações de segurança (ISO 27001, Tier III ou superior).
- 4.6.1.3. SLA (Service Level Agreement) mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal.
- 4.6.1.4. Backup automático diário, com retenção mínima de 30 dias.
- 4.6.1.5. Possibilidade de redundância geográfica (disaster recovery).
- 4.6.1.6. Monitoramento de performance e alertas em tempo real.

4.7. Integração entre os Módulos Internos e via API com Sistemas Externos: A arquitetura da solução deverá ser modular e integrada, com base em microsserviços ou APIs internas bem definidas, que permita a **independência funcional dos subsistemas**, assegurando que a interrupção de um módulo não comprometa os demais e a interoperabilidade entre os subsistemas e com plataformas externas.

4.7.1. A responsabilidade pela construção e entrega das APIs de integração será da contratada, incluindo documentação técnica e segurança nos acessos. Serão considerados endpoints obrigatórios mínimos:

- 4.7.1.1. Autenticação e controle de acesso por usuário/perfil (com base em tokens ou protocolo seguro);
- 4.7.1.2. Consulta e atualização de dados cadastrais;
- 4.7.1.3. Consulta e atualização de ordens de serviço;
- 4.7.1.4. Consulta a histórico de atendimento e consumo;
- 4.7.1.5. Consulta de faturas, débitos e pagamentos;
- 4.7.1.6. Consulta e atualização de processos administrativos;
- 4.7.1.7. Consulta e envio de arquivos/documentos digitalizados;
- 4.7.1.8. Exportação de dados integrais (backup completo);
- 4.7.1.9. Interface para envio e recebimento de dados fiscais, contábeis e contratuais;
- 4.7.1.10. Interface para integração com sistemas externos (e.g. eSocial, TCM, ComprasNet, etc.).

4.7.2. Requisitos específicos:

- 4.7.2.1. Comunicação transparente entre os módulos de forma nativa.
- 4.7.2.2. Disponibilização de API RESTful, com autenticação segura (OAuth2, token JWT ou equivalente).

4.7.3. Suporte à integração com:

- 4.7.3.1. ERP existente do DEMA (atualmente utilizado para faturamento, cadastro técnico e contabilidade).
- 4.7.3.2. Sistemas tributários/financeiros da Prefeitura responsáveis pela arrecadação municipal.
- 4.7.3.3. Sistemas de contabilidade pública (como SICONFI, TCM, eSocial).
- 4.7.3.4. Serviços bancários (para conciliação financeira e boletos).
- 4.7.3.5. Plataformas do Governo Federal de compras públicas.
- 4.7.3.6. Órgão responsável pela inclusão de inadimplentes em sistemas como SPC/SERASA.

4.7.3.7. Sistemas informatizados de saneamento e meio ambiente, com destaque para o SINISA – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento, conforme exigido pela Lei nº 11.445/2007 e regulamentações da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico).

4.7.3.8. Medidores inteligentes e dispositivos IoT.

4.7.3.9. Sistema eletrônico de registro de ponto dos servidores (controle de frequência).

4.7.3.10. Sistemas de empréstimos consignados e outras operações financeiras ligadas à folha de pagamento dos servidores.

4.7.3.11. Sistemas de protocolo ou ouvidoria externa.

4.7.3.12. Quaisquer outros sistemas que venham a ser utilizados por servidores ou órgãos ligados ao Demae.

4.7.4. Documentação completa da API para facilitar integração por terceiros.

4.8. Histórico de Alterações e Trilha de Auditoria: A solução deverá oferecer mecanismos de rastreabilidade total de dados e ações realizadas por usuários, com registro cronológico e imutável das alterações no sistema.

4.8.1. Requisitos específicos:

4.8.1.1. Registro automático de cada operação crítica (inclusão, edição, exclusão).

4.8.1.2. Indicação do usuário, data/hora e IP de origem da ação.

4.8.1.3. Relatórios auditáveis para fins de controle interno e externo.

4.8.1.4. Proteção contra alteração indevida dos logs por usuários comuns.

4.8.1.5. Integração com módulos de segurança da informação e gestão de acessos.

4.9. Suporte Técnico e Atualizações Durante a Vigência Contratual: A contratada deverá garantir suporte técnico qualificado e contínuo durante todo o período contratual, incluindo atualizações corretivas, evolutivas e legais.

4.9.1. A contratada deverá realizar manutenção:

4.9.1.1. Corretiva – para resolução de falhas e defeitos.

4.9.1.2. Preventiva – para evitar problemas potenciais.

4.9.1.3. Adaptativa – para atender mudanças de ambiente, legislação ou integração.

4.9.1.4. Evolutiva – para inclusão de novas funcionalidades e melhorias.

4.9.2. Requisitos específicos:

4.9.2.1. Execução dos serviços mediante Ordem de Serviço emitida pela contratante.

4.9.2.2. Comunicação formal por e-mail institucional, sistema de chamados, telefone, aplicativos de mensagem, portal web ou reuniões registradas em ata.

4.9.2.3. Uso de metodologia ágil para desenvolvimento e ajustes.

4.9.2.4. Disponibilização de atualização automática de versões (hotfixes, patches e melhorias).

4.9.2.5. Suporte para acompanhamento durante auditorias externas, quando solicitado.

4.9.2.6. Emissão de boletins de versão e notas técnicas de atualização.

4.9.2.7. Os serviços de manutenção deverão ser prestados dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), com atendimento a incidentes críticos (ex: paralisação do sistema ou falha em função essencial) em até 2 horas e resolução em até 4 horas úteis.

4.10. **Qualificação técnica da equipe e Comprovação de Experiência Profissional:** A contratada deverá comprovar experiência na implantação de sistemas de gestão integrada em órgãos públicos de porte similar ou superior ao DEMA.

4.10.1. Requisitos de Formação da Equipe:

4.10.1.1. Profissionais de nível superior na área de TI, com certificações compatíveis (ITIL, PMP, Scrum, ISO 27001 Lead Implementer).

4.10.1.2. Equipe de desenvolvimento, suporte e treinamento qualificada.

4.11. **Licenciamento com Suporte a Múltiplos Usuários Simultâneos:** licença SaaS ilimitada, com no mínimo 100 usuários simultâneos inclusos (servidores) conectados de forma concorrente, podendo escalar conforme demanda futura do DEMA.

4.11.1. Requisitos específicos:

4.11.1.1. Controle de sessões ativas e bloqueio de acessos simultâneos acima do limite contratado.

4.11.1.2. Gerenciamento de perfis de usuários, permissões e autenticação com múltiplos níveis de acesso.

4.11.1.3. Integração com diretório de autenticação (LDAP, Active Directory, etc.) – opcional.

4.11.1.4. Licença por usuários simultâneos ou por módulos, com preços definidos de forma clara.

4.11.1.5. Escalabilidade para suportar crescimento de usuários, dados e funcionalidades.

4.12. **Segurança e Privacidade:** A solução deverá atender integralmente às disposições da LGPD, garantindo a proteção de dados pessoais e sensíveis tratados pelo sistema.

4.12.1. Requisitos específicos:

4.12.1.1. Registro e auditoria de todos os acessos a dados pessoais, incluindo quem, quando e qual finalidade.

4.12.1.2. Portabilidade dos dados em formato aberto e estruturado.

4.12.1.3. Implementar criptografia de dados sensíveis em repouso e em trânsito, utilizando protocolos e algoritmos atualizados (ex.: AES-256, TLS 1.3).

4.12.1.4. Aplicar anonimização ou pseudonimização de dados quando possível, para reduzir riscos em caso de incidentes.

4.12.1.5. Possibilitar controle granular de acesso por perfil de usuário, com autenticação multifator (MFA) opcional.

4.12.1.6. Implementar registro e auditoria de acessos a dados pessoais, permitindo rastreabilidade de quem acessou, quando e com qual finalidade.

4.12.1.7. Garantir a portabilidade dos dados em formato aberto e estruturado, quando solicitado, conforme art. 18, V, da LGPD.

4.12.1.8. Prever, no contrato, a indicação de um Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO), responsável por atuar como canal de comunicação entre o controlador (DEMAE), os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.13. **Acessibilidade Digital – Padrões WCAG 2.1 e eMAG:** A solução deverá assegurar que todas as interfaces sejam acessíveis a pessoas com deficiência, em conformidade com:

- 4.13.1. - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, nível AA.
- 4.13.2. - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), versão vigente.
- 4.13.3. Requisitos específicos:
 - 4.13.3.1. Fornecer compatibilidade com leitores de tela (ex.: NVDA, JAWS).
 - 4.13.3.2. Garantir contraste adequado entre texto e fundo.
 - 4.13.3.3. Permitir navegação por teclado em todas as funções do sistema.
 - 4.13.3.4. Disponibilizar descrições textuais (alt text) para imagens, ícones e elementos gráficos.
 - 4.13.3.5. Evitar uso de conteúdo que dependa exclusivamente de cor para transmitir informações.
 - 4.13.3.6. Possibilitar ajuste de tamanho de fonte e espaçamento de forma responsiva.

4.14. **Plano de Contingência, Backup e portabilidade:** A contratada deverá entregar e obter aprovação de um Plano de Contingência e Continuidade de Negócio, contendo rotinas e prazos para restauração dos dados, inclusive em caso de falência ou encerramento do contrato. O fornecedor deverá apresentar e cumprir métricas claras de recuperação em caso de falha, desastre ou indisponibilidade, integrando-as ao Plano de Continuidade de Negócio.

- 4.14.1. Definições:
 - 4.14.1.1. RTO (Recovery Time Objective): Tempo máximo aceitável para restabelecimento do sistema após interrupção. Para o DEMAЕ, este tempo será de até 4 horas para módulos críticos e até 12 horas para módulos não críticos.
 - 4.14.1.2. RPO (Recovery Point Objective): Tempo máximo aceitável de perda de dados, contado a partir do último backup válido. Para o DEMAЕ, será de até 15 minutos para dados críticos e até 2 horas para dados não críticos.
- 4.14.2. Requisitos específicos:
 - 4.14.2.1. Utilizar rotinas automáticas de backup com retenção mínima de 30 dias, contemplando backups diferenciais e incrementais.
 - 4.14.2.2. Implementar replicação geográfica (disaster recovery site) para continuidade dos serviços em caso de falha no data center principal.
 - 4.14.2.3. Realizar testes semestrais de recuperação para validar o cumprimento das métricas de RTO e RPO.
- 4.14.3. O sistema deverá garantir portabilidade integral dos dados e backup completo da base, com possibilidade de exportação em formato aberto e estruturado (ex: JSON, XML, CSV, SQL) mediante simples solicitação do contratante.

4.15. Conformidade com Legislação Nacional e Normas Técnicas Internacionais e Nacionais: A solução deverá estar em conformidade com:

- 4.15.1. Constituição Federal;
- 4.15.2. Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
- 4.15.3. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- 4.15.4. Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital);

4.15.5. A contratada deverá comprovar que a solução atende ou está alinhada às seguintes normas e boas práticas reconhecidas internacionalmente:

- 4.15.5.1. ISO/IEC 27001: segurança da informação, incluindo proteção de dados pessoais conforme a LGPD;
- 4.15.5.2. ISO/IEC 20000-1: gestão de serviços de TI;
- 4.15.5.3. NBR ISO 9001: gestão da qualidade nos processos e nos serviços oferecidos;
- 4.15.5.4. ISO 37120 e ISO 37122: indicadores para cidades inteligentes, com foco em eficiência e transparência da gestão pública;
- 4.15.5.5. ISO 14001: sustentabilidade e gestão ambiental.

4.16. **Monitoramento de Indicadores de Desempenho (KPIs):** A solução deverá disponibilizar ferramentas e painéis gerenciais para monitoramento de KPIs, com foco na eficiência e rastreabilidade dos processos.

4.16.1. Os indicadores mínimos a serem monitorados deverão incluir: tempo médio de atendimento, ordens de serviço em aberto, taxa de resolução no primeiro contato, consumo de recursos, indicadores financeiros, entre outros.

4.16.2. Os painéis deverão ser acessíveis tanto para a equipe gestora quanto, em parte, para a sociedade e órgãos de controle externo, atendendo aos princípios da publicidade e eficiência.

4.17. Requisitos Operacionais e Funcionais Complementares:

4.17.1. Controle de comissão: regras de votação, votos customizáveis, autenticação por e-mail ou automação, anexos, deliberações internas/externas seguras.

4.17.2. Publicações: pareceres, enquetes, exibição controlada.

4.17.3. Gestão de patrimônio digital: cadastro, contagens técnicas e simplificadas, termos digitais automáticos, controle técnico, termos digitais de responsabilidade, verificação de danos.

4.17.4. Banco de dados: SQL (MySQL/MariaDB) para dados principais e NoSQL para arquivos/auxiliares.

4.18. **Capacitação:** A contratada deverá prover treinamento técnico-operacional para todos os perfis de usuários, contemplando:

- 4.18.1. Carga horária mínima de 40 horas por perfil de usuário.
- 4.18.2. Capacitação presencial e/ou remota.
- 4.18.3. Conteúdo segmentado por módulos: Saneamento, Almoxarifado, Patrimônio, Pessoas, Contratos, Contábil, Financeira, Documental e Frotas.
- 4.18.4. Disponibilização de materiais de apoio em formato digital (manuais, guias rápidos, vídeos tutoriais).
- 4.18.5. Avaliação de aprendizagem e aplicação prática com simulações.
- 4.18.6. Canal de dúvidas ativo durante todo o período de transição.

4.19. **Validação Técnica e Aceite:** A solução somente será homologada após a aprovação nas etapas de validação técnica e comprovação de aderência, conforme descrito a seguir:

- 4.19.1. Prova de Conceito (PoC)

4.19.1.1. Como forma de comprovar a aderência às especificações técnicas definidas no Termo de Referência, será realizada **Prova de Conceito (POC)**, em conformidade com o art. 40, §6º, da Lei nº 14.133/2021.

4.19.1.2. Encerrada a etapa de lances, a empresa classificada em primeiro lugar deverá, no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, comprovar o atendimento das características e funcionalidades estipuladas, mediante **demonstração prática (teste de conformidade)**, abrangendo as funcionalidades descritas neste instrumento.

4.19.1.3. A adjudicação dos serviços ficará condicionada à execução da POC e à comprovação de aderência mínima de **95% (noventa e cinco por cento)** das funcionalidades exigidas no Termo de Referência, bem como **100% (cem por cento)** da compatibilidade com o ambiente tecnológico da Administração.

4.19.1.4. O local, data e horário para realização da POC serão definidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação da Departamento Municipal de Água e esgoto de Caldas Novas/GO, com ciência prévia à licitante e publicidade aos demais interessados.

4.19.1.5. O teste de conformidade será acompanhado pela equipe técnica avaliadora, composta por até 05 (cinco) servidores, responsáveis por verificar todos os quesitos exigidos.

4.19.1.6. O prosseguimento da contratação ocorrerá somente após a conclusão da POC, mediante emissão de **relatório conclusivo pela comissão avaliadora**, atestando o percentual mínimo de conformidade exigido.

4.19.1.7. A POC deverá contemplar, de forma prática e sequencial, os seguintes requisitos:

4.19.1.7.1. Fluxo de Workflow Management System (WFMS): demonstração de mapeamento e orquestração de processos, emissão de documentos, notificações automáticas, enquetes com usuários, relatórios gráficos de tempo por atividade e simulação em, no mínimo, 05 (cinco) setores distintos;

4.19.1.7.2. Segurança documental: emissão de documentos digitais com autenticação em três etapas, sendo:

4.19.1.7.3. um documento 100% editável e online;

4.19.1.7.4. um documento em formato PDF com cabeçalho padrão do Demae;

4.19.1.7.5. aplicação de assinaturas digitais internas e externas, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2/2001, garantindo a coexistência de dois tipos distintos de assinatura no mesmo documento;

4.19.1.7.6. Comissão de aprovação simulada: anexo de arquivos, envio a usuários internos e externos (um via e-mail e outro via automação), com registro de ACEITE ou NEGATIVA;

4.19.1.7.7. Relatórios gerenciais: exibição em telas compatíveis com Android, com navegação e atualização em tempo real;

4.19.1.7.8. Automação de atendimento: avaliações de atendimento em etapas distintas, personalizáveis e integradas ao fluxo;

4.19.1.7.9. Gestão patrimonial: emissão automática de termos de responsabilidade em alterações de guardião de patrimônio, integrados ao mesmo sistema;

4.19.1.7.10. Ferramentas de verificação: funcionalidades distintas para verificação simples (existência/ocorrências) e contagem técnica detalhada de patrimônio;

4.19.1.7.11. Portal externo ao cidadão: com login seguro conforme LGPD, permitindo acompanhamento de solicitações e envio de arquivos colaborativos;

4.19.1.7.12. Interação automatizada: painel de menus integrando fluxos, simulação de atendimento humano e acesso direto a workflows.

4.19.1.8. A apresentação da POC será convocada pelo(a) Pregoeiro(a), em até **03 (três) dias úteis** após notificação, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa aceita pela Administração.

4.19.1.9. Após a demonstração, a comissão responsável emitirá parecer técnico conclusivo, aprovando ou reprovando a solução apresentada. Será **eliminada** a licitante que não alcançar o mínimo de conformidade estabelecido no item 4.19.4

4.19.1.10. Os requisitos serão avaliados de forma sequencial, conforme ordem estabelecida no Estudo Técnico Preliminar ou por amostragem, a critério da Administração.

4.19.1.11. É assegurado aos demais licitantes o direito de acompanhar a POC, sem interferir em sua realização.

4.19.1.12. Caso a primeira colocada não atenda às exigências obrigatórias, o(a) Pregoeiro(a) convocará as demais, respeitando a ordem de classificação, para realização da demonstração de seus sistemas.

4.19.2. A aceitação definitiva da solução estará condicionada à:

4.19.2.1.1. Aprovação da Poc;

4.19.2.1.2. Comprovação da Qualificação técnica da equipe e da Experiência Profissional referidas no item 4.10;

4.19.2.1.3. Aprovação do Plano de Contingência e Continuidade de Negócio previsto no item 4.14;

4.19.2.1.4. Comprovação que a solução atende ou está alinhada com as normas técnicas referidas no item 4.15;

4.19.2.1.5. Homologação formal pela autoridade competente, conforme legislação vigente.

4.19.2.2. Somente após a emissão do laudo favorável e a homologação administrativa a solução será considerada aprovada e aceita para implantação.

4.20. **Metodologia de implantação:** A implantação seguirá uma metodologia estruturada, em cooperação entre o contratado e a equipe do DEMAe, conforme plano de transição/implantação a ser apresentado pela contratada no prazo de até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato e aprovado pela comissão interna de acompanhamento.

4.20.1 Metodologia de Implantação :A implantação seguirá uma metodologia estruturada, em cooperação entre a contratada e a equipe do DEMAe, organizada nas seguintes etapas:

4.20.2 Marco Inicial: O Dia 0 será caracterizado pela emissão da Ordem de Serviço inicial (OS), que marcará o início da contagem do prazo contratual de 120 (cento e vinte) dias corridos.

4.20.3 Reunião de Kick-off: Até 5 (cinco) dias após a OS inicial, será realizada reunião de levantamento ("kick-off"), com participação da contratada, gestores, fiscais e equipe de TI, para definição do cronograma, responsáveis, priorização de fluxos e escopo detalhado.

4.20.4 Desenho e Validação dos Processos: A contratada, em conjunto com usuários-chave de cada área do DEMAe, mapeará os fluxos de trabalho atuais e desenhará no sistema as etapas, formulários e

regras de negócio, garantindo aderência aos princípios de Lean Workflow e metodologias administrativas do Município. Após validação, será emitida a Ordem de Serviço de execução, autorizando formalmente o início das atividades de configuração e integração do sistema.

- 4.20.5 **Migração de Dados:** Na fase de execução, ocorrerá a migração de dados essenciais, compreendendo: importação do cadastro de consumidores (ERP) para permitir login e identificação; importação de usuários internos (servidores com seus perfis de acesso); migração, se viável, de protocolos em andamento.
- 4.20.6 **Adoção Gradual por Módulos:** A implantação ocorrerá de forma progressiva, por módulos e setores, conforme cronograma pactuado, levando em conta criticidade e maturidade de cada área.
- 4.20.7 **Treinamento:** O treinamento será realizado antes e durante a liberação dos módulos, abrangendo capacitação de administradores (TI e Gestão do DEMAe) para gerir parametrizações diárias; e treinamento operacional de servidores de cada setor para uso das funcionalidades específicas.
- 4.20.8 **Operação Assistida:** Após a liberação dos módulos e o treinamento, será realizada operação assistida por prazo mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, com acompanhamento intensivo presencial e remoto pela contratada, assegurando correção de falhas e apoio aos usuários.
- 4.20.9 **Avaliação de Resultados:** Concluída a operação assistida, será conduzida avaliação de resultados, incluindo: pesquisa de satisfação junto aos usuários; reuniões de avaliação com gestores e contratada; monitoramento de indicadores de desempenho por módulo; ajustes finos nas configurações; relatório final de desempenho e lições aprendidas.
- 4.20.10 **Governança e Acompanhamento:** Para acompanhamento do projeto, será instituído Grupo de Trabalho Multidisciplinar, composto por representantes de TI, Comercial, Compras, Operacional, Administrativo e Jurídico. Este grupo terá como atribuições: acompanhar o planejamento e execução do projeto; participar da fase de levantamento de requisitos; validar funcionalidades durante testes e homologação; apoiar a disseminação do uso do sistema em seus setores; sugerir melhorias contínuas e acompanhar a performance após a implantação.
- 4.20.11 **Plano de Implantação:** A contratada deverá apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, um plano detalhado de transição/implantação, com todas as etapas previstas. O plano deverá ser aprovado e gerenciado por comissão interna de acompanhamento, coordenada pela equipe de TI do DEMAe.

- 4.21 **Requisitos Temporais** O prazo máximo para execução dos serviços será de 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da OS inicial, prorrogável, excepcionalmente, por igual período, mediante justificativa e aprovação da Contratante.

4.22 Contagem dos Prazos

- Exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento;
- Todos os prazos serão em dias corridos, salvo disposição em contrário.

4.23. Cronograma detalhado das tarefas:

Nº	TAREFA	PRAZO / DURAÇÃO	OBSERVAÇÕES
1	Emissão da 1ª Ordem de Serviço (marco inicial)	Dia 0	Marco inicial
2	Reunião de Kick-off	Até 5 dias após OS inicial	Envolve contratada, fiscal, gestores e TI
3	Desenho e aprovação dos processos	Até 5 dias após kick-off	Ajustes pela contratada

4	Emissão da OS de execução	Até 5 dias após aprovação	Autoriza início da execução
5	Migração de dados e implantação de módulos	Até 90 dias após OS de execução	Inclui configuração, integração e suporte inicial
6	Testes de aceitação e validação operacional	Até 5 dias após implantação	Checklist conjunto com contratante
7	Treinamento e capacitação dos usuários	Durante a implantação e até 15 dias após liberação dos módulos	Inclui material didático e capacitação presencial
8	Operação assistida	Mínimo de 60 dias após treinamento/liberação dos módulos	Acompanhamento intensivo presencial e remoto
9	Avaliação final e aceite definitivo	Ao fim da operação assistida	Marco para início da fase de manutenção

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.24. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.25. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.26. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.27. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante:

- 4.27.1. *Interrupção ou instabilidade no funcionamento do sistema.*
- 4.27.2. *Necessidade de atualização emergencial (patch de segurança, correção de bug crítico).*
- 4.27.3. *Indisponibilidade de servidores ou falha em datacenter terceirizado.*
- 4.27.4. *Identificação de vulnerabilidades de segurança.*
- 4.27.5. *Dificuldade de integração do software com sistemas já existentes na Contratante.*
- 4.27.6. *Alterações na performance (lentidão, erros recorrentes).*
- 4.27.7. *Necessidade de realocação de equipe para atender o contrato.*
- 4.27.8. *Alterações na metodologia de suporte (ex.: troca da central de atendimento, mudança de horários de suporte)*

Subcontratação

5. vedada subcontratação de atividades-fim”, permitindo uso de datacenters certificados.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução;

definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução sobre os diversos artefatos e objetos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

6.2. São obrigações do CONTRATADO

indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e objetos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

fazer a transição contratual, quando for o caso;

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Início da execução do objeto: 15 dias da emissão da ordem de serviço;

Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

Cronograma de realização dos serviços conforme item 4.9 deste termo.

Local e horário da prestação dos serviços

- 7.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço Avenida Coronel Bento de Godoy, quadra 33, lote 13, bairro centro, Caldas Novas Goiás.
- 7.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: das 07:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:30 de segunda a sexta feira.

Materiais a serem disponibilizados

- 7.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 7.5. A demanda do DEMA tem como base as informações contidas no ANEXO V - ORGANOGRAMA E ATRIBUIÇÕES DOS DEPARTAMENTOS DO DEMA.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

- 7.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido da Lei nº 14.133, de 2021.

Mecanismos formais de comunicação

- 7.7. ***São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes: comunicação formal por e-mail institucional, sistema de chamados ou reuniões registradas em ata.***

Formas de Pagamento

- 7.8. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

- 7.9. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

- 7.10. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

8.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

8.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período....

8.7. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

8.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

8.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para 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;

Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o objeto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

8.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

8.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas

no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

8.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

8.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

8.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

8.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstruem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

8.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a

eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

8.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

8.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

8.19. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo XXX, OU outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços OU o disposto neste item.

9.2.

8.1 Indicadores de Desempenho

Será adotado o **Índice de Atendimento no Prazo (IAP)**:

- $IAP \geq 90\% \rightarrow \text{pagamento integral}$.
- $80\% \leq IAP < 90\% \rightarrow \text{desconto de } 10\%$.
- $70\% \leq IAP < 80\% \rightarrow \text{desconto de } 20\%$.
- $IAP < 70\% \rightarrow \text{desconto de } 30\%$.

9.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

não produzir os resultados acordados;

deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

9.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

9.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.15. Os serviços serão recebidos definitivamente após a homologação de todos os módulos, com a solução operando em ambiente de produção, sem pendências técnicas.

9.16. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.17. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.18. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.19. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.20. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.21. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	<i>Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (2) horas úteis.</i>	<p><i>Multa de (0,5) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (15) dias úteis.</i></p> <p><i>Após o limite de (15) dias úteis, aplicar-se-á multa de (10) % do valor total do Contrato.</i></p>
2	<i>Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)</i>	<p><i>IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p>
3	<i>Interrupção não autorizada na prestação de serviços (ex.: falta de disponibilidade de energia, sistemas fora da janela programada).</i>	<p><i>Multa de 2% sobre o valor da disponibilidade de contrato por ocorrência.</i></p>
4	<i>Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.</i>	<p><i>Advertência.</i></p> <p><i>Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (5) % do valor total do Contrato.</i></p>

9.22. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

9.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

9.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.25. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.26. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobreposta até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.27. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

9.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.31. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

9.33. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

9.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

9.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

9.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.37. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.38. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.39. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

Regime de execução

10.2. O regime de execução do contrato será por fornecimento e prestação de serviço associado.

10.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

10.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.5. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.6. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.7. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.9. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.10. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.11. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.12. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual e Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

10.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

10.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

10.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

10.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.30. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.31. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.32. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10.33. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de: **R\$ 717.489,38** (setecentos e dezessete mil quatrocentos e oitenta e nove reais e trinta e oito centavos), conforme custos unitários apostos na tabela.

Descrição	Valor (R\$)
<i>Desenvolvimento e customização</i>	R\$ 229.607,42
<i>Implantação, testes e migração de dados</i>	
<i>Capacitação dos usuários</i>	
<i>Supporte técnico e manutenção anual</i>	R\$ 487.881,96
Total estimado no 1º ano	R\$ 717.489,38

11.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11.3. Em caso de licitação, os preços do contrato poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do DEMAe.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

12.3. Manutenção do Sistema de Água e Esgoto 05.0521.17.512.7016.8097.339040 (08) (fonte 144) SERV. DE TEC. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PJ Ficha 20250495

12.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro

12.5. Evento	12.6. Prazo estimado	12.7. Valor
12.8. Evento 1 Mobilização e início dos trabalhos	12.9. 30 dias	12.10. R\$ 20%
12.11. Evento 2 Conclusão da fase de implementação e testes preliminares	12.12. 90 dias	12.13. R\$ 50%
12.14. Evento 3 Entrega definitiva e aceite técnico final	12.15. 120 dias	12.16. R\$ 30%

Caldas Novas, 16 de outubro de 2025.

Integrante
planejamento

Franklin da Silva Rodrigues
Diretor de Compras

Integrante
Administrativo

Thiago Rodrigo Barretos
Diretor Administrativo

Autoridade Máxima da Área de TIC

*Claudio Pereira de Alvarenga
Diretor de TI*