

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. IMPLANTAÇÃO

1.1. A implantação da solução compreenderá a execução coordenada das etapas de diagnóstico, parametrização, configuração, conversão, migração de dados e habilitação do sistema para uso, assegurando que todas as informações da Contratante sejam integralmente transferidas e mantidas com integridade, consistência e rastreabilidade.

1.2. **Diagnóstico:** etapa inicial destinada ao mapeamento dos processos administrativos, fluxos operacionais e rotinas legais vigentes na Prefeitura e na Câmara Municipal, identificando necessidades específicas, volume e estrutura dos dados a migrar, bem como relatórios e funcionalidades indispensáveis.

1.3. **Configuração e Parametrização:** consiste no ajuste e definição de todos os parâmetros e cadastros necessários à adequação do sistema às normas legais aplicáveis e às práticas operacionais da Contratante, incluindo fórmulas de cálculo, permissões de acesso, estrutura de usuários, logotipos, relatórios e leiautes.

1.4. **Migração de Dados:** abrange a transferência integral das informações utilizadas pela Contratante, incluindo bases contábeis, financeiras, orçamentárias, tributárias, patrimoniais, de compras, contratos, arrecadação, dívida ativa, licitações e recursos humanos, em conformidade com o art. 1º, §5º, do Decreto Federal nº 10.540/2020. A migração deverá preservar todos os relacionamentos e vínculos entre tabelas, não podendo resultar em perda de dados, inconsistências ou comprometimento da segurança das informações.

1.5. **Conversão e Validação:** compreende a adequação dos dados para compatibilidade com a nova estrutura, realização de testes de integridade e emissão de relatórios de conformidade. Quaisquer inconsistências identificadas deverão ser corrigidas pela Contratada, sob orientação da Contratante, mediante cronograma acordado entre as partes.

1.6. A Contratada será responsável pela execução integral da implantação, abrangendo diagnóstico, parametrização, migração, configuração, habilitação e treinamento, cabendo à Contratante fornecer os backups atualizados e legíveis das bases de dados em uso, para viabilizar o processo. A ausência de diagrama ou dicionário de dados não eximirá a Contratada da obrigação de efetuar a conversão completa a partir das cópias fornecidas.

1.7. A Contratada deverá garantir a migração efetiva (integral) de todos os dados necessários ao funcionamento do sistema. O descumprimento dessa obrigação, resultando em perda, inconsistência ou incompletude das informações migradas, sujeitará a Contratada à penalidade correspondente a 30% (trinta por cento) do valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.



1.8. A implantação poderá ser executada por módulos, observando-se a continuidade das atividades administrativas, priorizando os módulos essenciais à operação da administração pública. O pagamento, contudo, ficará condicionado à conclusão integral da implantação e à homologação formal de todos os módulos contratados.

1.9. A fase de implantação compreenderá, ainda, a adequação de relatórios, telas, leiautes e logotipos institucionais, a configuração inicial de cadastros e tabelas, e a estruturação de perfis e acessos de usuários. Todas as parametrizações deverão observar a legislação federal e estadual aplicável.

1.10. Quaisquer alterações de cronograma, planos de trabalho ou procedimentos operacionais deverão ser previamente formalizadas e aprovadas pela Contratante.

1.11. Todos os pedidos de intervenção no sistema, ajustes de parâmetros ou modificações deverão ser documentados pela Contratada, com validação expressa da Contratante antes da liberação para uso definitivo.

1.12. Durante todo o processo de implantação, a Contratada e sua equipe deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações e dados acessados, assinando Termo de Confidencialidade, respondendo contratual e legalmente por qualquer violação, inclusive após o encerramento do contrato.

1.13. O prazo máximo para a implantação completa e disponibilização do sistema será de 90 (noventa) dias corridos, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério exclusivo da Contratante, desde que devidamente justificado.

1.14. O Termo de Recebimento e Aceite Definitivo será emitido em até 30 (trinta) dias corridos após a disponibilização integral do sistema, desde que as funcionalidades e a operação estejam em conformidade com o Termo de Referência e seus Anexos.

2. INFRAESTRUTURA

2.1. Em razão de o sistema ser de propriedade intelectual da Contratada, conforme a Lei Federal nº 9.609/1999, caberá a esta disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a hospedagem da solução em Data Center certificado, com capacidade técnica compatível ao volume de operações, ao número de usuários e às demandas da Administração.

2.2. A estrutura mínima deverá contemplar, no mínimo: links de internet redundantes, servidores dedicados, sistemas de energia ininterrupta (no-breaks e geradores), softwares de virtualização, mecanismos de segurança lógica e física e climatização controlada, assegurando operação contínua (24x7x365) e desempenho estável.

2.3. Para ampliar a competitividade e em consonância com o entendimento consolidado do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG), a infraestrutura de Data Center poderá ser própria ou terceirizada, desde que localizada em território nacional e observadas as normas de segurança da informação vigentes.



3. DATA CENTER

3.1. O Data Center poderá ser próprio ou terceirizado, sendo autorizada exclusivamente a subcontratação deste item, vedada a subcontratação de quaisquer outros serviços do objeto. A infraestrutura deverá estar localizada no Brasil, atender aos requisitos da NC 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR e manter todo o controle de operação, configuração e monitoramento sob responsabilidade direta da Contratada.

3.2. O sistema deverá operar integralmente em ambiente web, hospedado em Data Center de alta performance, certificado Tier III ou superior, com capacidade de escalabilidade, elasticidade e redundância, garantindo padrões elevados de segurança, recuperação de desastres (Disaster Recovery) e monitoramento contínuo.

3.3. Os recursos computacionais deverão priorizar desempenho, performance, segurança e disponibilidade, assegurando estabilidade operacional em todos os módulos da solução.

3.4. A Contratada deverá disponibilizar painel (dashboard) de monitoramento do Data Center, com informações atualizadas sobre desempenho, utilização e disponibilidade.

3.5. A disponibilidade mínima mensal do sistema deverá ser de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), conforme critérios definidos no contrato e indicadores de qualidade (SLA).

3.6. As manutenções programadas deverão ocorrer fora do horário de expediente da Administração, com comunicação prévia de, no mínimo, 7 (sete) dias corridos, contendo data, hora e impacto previsto.

4. GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO

4.1. A Contratada deverá disponibilizar painel de controle acessível à Contratante, contendo indicadores numéricos e gráficos atualizados (atraso máximo de 10 segundos), individualizados por item, incluindo:

- a) Uso do processamento;
- b) Uso da memória RAM;
- c) Uso da capacidade de armazenamento.

4.2. O gerenciamento integral dos equipamentos, da infraestrutura de software e hardware, dos backups, da segurança, da conectividade e da disponibilidade online será de responsabilidade exclusiva da Contratada, sem custos adicionais para a Contratante, exceto em caso de solicitação formal de upgrade de hardware.

4.3. A Contratada deverá realizar gerenciamento proativo em nível de servidor, prevenindo que operações intensivas (como emissão de relatórios volumosos ou consultas ineficientes) impactem o desempenho do sistema.



4.4. Quando identificadas operações que possam comprometer a estabilidade, a Contratada poderá interromper a execução e comunicar imediatamente o usuário ou administrador local, apresentando alternativas para continuidade segura das atividades.

5. SOFTWARES E ATUALIZAÇÕES

5.1. Por se tratar de solução web hospedada em Data Center, as atualizações deverão ocorrer de forma automatizada e controlada, sem necessidade de intervenção dos usuários.

5.2. O processo de atualização será gerenciado e auditado pela Contratada, devendo garantir a disponibilidade imediata do sistema após sua execução.

5.3. As atualizações deverão surtir efeito imediato em todas as estações de trabalho, ressalvados os arquivos de cache do navegador, que poderão seguir regras específicas de atualização.

5.4. O sistema deverá permitir consulta aos logs de atualizações e acesso à documentação de cada release, contendo histórico de modificações, correções e melhorias.

5.5. A Contratada será responsável por manter sistemas operacionais, servidores de aplicação e de banco de dados constantemente atualizados, priorizando correções de falhas de segurança reportadas por fabricantes ou pela comunidade de software livre.

6. HARDWARE, CONECTIVIDADE E SEGURANÇA

6.1. A proponente deverá prever toda a capacidade necessária de processamento, tráfego, armazenamento e estabilidade, dimensionando adequadamente o ambiente de Data Center para o pleno funcionamento do sistema desde a implantação.

6.2. O ambiente computacional deverá conter, no mínimo:

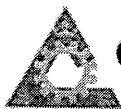
- a) Links de internet redundantes com operadoras distintas;
- b) Fontes de energia independentes, incluindo grupo(s) gerador(es);
- c) Hardware redundante;
- d) Tecnologia de virtualização;
- e) Administração 24x7 com monitoramento contínuo.

6.3. O domínio do sistema deverá possuir certificado digital SSL válido, emitido por autoridade certificadora reconhecida, garantindo a autenticidade do software e a criptografia das informações. A Contratada deverá renovar e validar periodicamente o certificado, mediante laudo de empresa especializada.

6.4. Caberá à Contratada realizar upgrades preventivos de hardware sempre que necessário para assegurar estabilidade, desempenho e confiabilidade da infraestrutura.

7. MELHORIAS DE HARDWARE E ESCALABILIDADE

7.1. A solução deverá permitir redimensionamento de capacidade conforme crescimento da demanda, possibilitando expansão gradual dos recursos tecnológicos.



7.2. São considerados recursos passíveis de ampliação: links de internet, espaço em disco, memória RAM e quantidade de CPU's por servidor.

7.3. O aumento de recursos deverá observar as seguintes unidades de medida:

- a) link de internet: por megabyte (MB) adicional;
- b) armazenamento: por gigabyte (GB) adicional;
- c) memória RAM: por gigabyte (GB) por servidor;
- d) CPU: por núcleo adicional.

7.4. Após o término da implantação, a Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante sobre os recursos totais disponíveis no Data Center.

7.5. A Administração Municipal disponibilizará, mediante solicitação, informações técnicas complementares para auxiliar o correto dimensionamento das propostas.

7.6. O Data Center poderá ser inspecionado pelos profissionais de TI da Contratante, para verificação de sua estrutura e conformidade com as especificações.

7.7. Sempre que solicitado, a Contratada deverá realizar melhorias (upgrades) de hardware em até 1 (um) dia corrido após o recebimento do pedido formal.

7.8. As solicitações de ajustes ou upgrades deverão ser encaminhadas por e-mail institucional, que será informado no contrato, e o prazo de execução contará a partir do envio da comunicação.

8. BANCO DE DADOS

8.1. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deverá ser software livre e licenciado, compatível com a linguagem SQL (Structured Query Language) e com o sistema operacional Linux, preferencialmente na distribuição Ubuntu versão 22.04 LTS ou superior.

8.2. A adoção de software livre justifica-se pela necessidade de a Contratada poder realizar instalação local do SGBD, em sua própria infraestrutura, sempre que houver demandas específicas de manutenção, testes ou recuperação de dados, garantindo autonomia e compatibilidade técnica.

8.3. O SGBD deverá ser transacional e aderente às propriedades ACID (Atomicidade, Consistência, Isolamento e Durabilidade), assegurando a integridade do banco de dados mesmo em situações de falhas elétricas, interrupções inesperadas, falhas de software/hardware ou outros incidentes operacionais.

8.4. A Contratada deverá disponibilizar acesso remoto seguro ao SGBD para a Contratante, permitindo a execução de consultas e alterações de dados (sem alteração de estrutura), quando tecnicamente necessário.

8.5. Em caso de danos decorrentes de alterações efetuadas pela Contratante, a responsabilidade será exclusivamente dela, sem prejuízo da manutenção das garantias contratuais pela Contratada nas áreas não afetadas.



8.6. Após a restauração do ambiente à normalidade, a Contratada deverá retomar a prestação integral das garantias do sistema.

9. BACKUPS E RESTAURAÇÃO DE DADOS

9.1. A Contratada deverá manter rotinas documentadas de backup e restauração, contemplando planos de contingência, cronogramas automáticos e alertas de efetivação das cópias, de modo a garantir a segurança e a integridade das informações.

9.2. Os backups serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, abrangendo salvamento, armazenamento, versionamento, restauração e auditoria das cópias de segurança.

9.3. As cópias deverão conter todos os dados do sistema, incluindo:

- a) Informações contidas no SGBD;
- b) Arquivos anexados pela Contratante (documentos, planilhas, imagens etc.);
- c) Arquivos de configuração (por exemplo, layouts e relatórios gerados dinamicamente).

9.4. A base de dados é de propriedade do Município de Cataguases, que detém o direito integral de acesso e posse das informações, inclusive após o encerramento do contrato.

9.5. A Contratada deverá, sempre que solicitada, fornecer os dados completos em formato aberto e documentado, disponibilizando relatório técnico do procedimento adotado e prestando esclarecimentos ou suporte sem qualquer custo adicional.

9.6. Caso o sistema utilize gerador de relatórios, deverão ser disponibilizados os arquivos de configuração (em XML ou formato compatível), observando as mesmas regras de compatibilidade do SGBD, de modo que a Contratante possa baixar, armazenar e visualizar seus relatórios de forma autônoma.

9.7. Para backups pontuais, a Contratante poderá solicitar via e-mail institucional informado no contrato, sem custos adicionais.

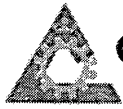
9.8. A Contratada deverá iniciar o procedimento em até 1 (uma) hora após o recebimento do e-mail e comunicar a conclusão do processo pela mesma via.

9.9. As cópias de segurança deverão ser armazenadas por no mínimo 5 (cinco) anos corridos a partir da data de criação e não poderão impactar o espaço de armazenamento destinado ao sistema ativo, sendo possível alocação dinâmica sob controle da Contratante, sem custos adicionais.

9.10. O SGBD deverá permitir a realização de cópias de segurança online ("hot backup") de todos os dados, sem interrupção dos serviços.

9.11. Sempre que solicitado, a Contratada deverá fornecer à Contratante o Dicionário de Dados completo, contendo:

- a) Estrutura das tabelas;
- b) Formatos e tipos de campos;



- c) Relacionamentos entre tabelas;
- d) Chaves primárias e estrangeiras;
- e) Campos enumerados e metadados relevantes.

9.12. A Contratada deverá fornecer ferramenta informatizada de monitoramento e download de backups, de uso exclusivo de servidor público autorizado pela Contratante, com perfil técnico habilitado para realizar o acompanhamento das cópias de segurança.

9.13. Todas as cópias de segurança deverão estar disponíveis para download via internet, por meio de ambiente seguro e criptografado, sem necessidade de solicitação prévia à Contratada.

9.14. Além disso, a Contratada deverá prestar suporte técnico sem ônus à Contratante, incluindo:

- a) Instalação do SGBD e demais softwares necessários à restauração;
- b) Download e validação dos arquivos de backup;
- c) Restauração dos dados em ambiente local, quando necessário.

10. AMBIENTE DE TESTES

10.1. Considera-se ambiente de produção aquele utilizado para a operação efetiva do sistema pela Contratante, com dados reais e funcionalidades em uso cotidiano.

10.2. Por sua vez, entende-se por ambiente de testes um ambiente paralelo e idêntico ao de produção, reproduzindo integralmente suas funcionalidades, interfaces e regras de negócio, porém isolado, de forma que nenhuma ação nele executada afete o ambiente de produção.

10.3. O ambiente de testes deverá conter identificação visual permanente e destacada, informando expressamente que se trata de "AMBIENTE DE TESTES", visível em todas as telas e módulos do sistema, independentemente da área ou funcionalidade acessada.

10.4. Os dados utilizados no ambiente de testes deverão ser replicados a partir de backups atualizados do ambiente de produção, realizados pela Contratada.

10.5. A atualização deverá ocorrer uma vez por mês, nos cinco (5) primeiros dias úteis, utilizando o backup mais recente disponível.

10.6. A Contratante poderá suspender a atualização periódica mediante solicitação formal por e-mail, com antecedência mínima de dois (2) dias úteis, no endereço indicado no contrato.

10.7. A Contratante poderá solicitar atualizações extraordinárias do ambiente de testes, sem custos adicionais.

10.8. A solicitação deverá ser encaminhada via e-mail institucional informado no contrato.

10.9. A Contratada deverá iniciar o processo em até uma (1) hora após o recebimento do pedido e comunicar sua conclusão à Contratante por meio do mesmo canal eletrônico.



11. SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL

11.1. Todo o suporte técnico e operacional previsto neste Termo de Referência, bem como nos demais documentos contratuais e anexos, deverá ser prestado integralmente pela Contratada, sem qualquer custo adicional à Contratante.

11.2. Além das manutenções corretivas e legais, o suporte deverá abranger todas as áreas descritas no edital e seus anexos, garantindo pleno funcionamento e conformidade do sistema durante toda a vigência contratual.

11.3. A Contratada deverá disponibilizar múltiplos canais de atendimento, incluindo sistema próprio de chamados (help desk), e-mail e telefone.

11.4. As solicitações realizadas por qualquer meio deverão gerar número de protocolo individualizado.

11.5. Em atendimentos telefônicos, os custos com ligações correrão por conta da Contratante.

11.6. O suporte deverá estar disponível em tempo integral (24x7) para incidentes críticos, sendo obrigatório o atendimento durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem prejuízo da assistência emergencial fora desse período, quando necessária para garantir a continuidade dos serviços.

11.7. A Contratada deverá, às suas expensas e a qualquer tempo, corrigir total ou parcialmente quaisquer omissões, defeitos, falhas, vícios ou incorreções no sistema, bem como:

- a)** Esclarecer dúvidas relativas à operação;
- b)** Auxiliar na recuperação da base de dados em casos de falhas de energia, erros de operação ou problemas de hardware;
- c)** Oferecer orientação a novos servidores em substituição de pessoal;
- d)** Fornecer apoio técnico imediato sempre que houver incidentes de manutenção corretiva ou legal.

11.8. A Contratada poderá iniciar as medidas corretivas sem necessidade de solicitação prévia da Contratante, devendo, entretanto, comunicá-la formalmente a cada ocorrência identificada.

11.9. A Contratada deverá respeitar os prazos definidos pela Contratante, de acordo com a prioridade atribuída no momento da abertura do chamado.

11.10. A Contratada poderá solicitar alteração justificada da prioridade, mas a decisão final caberá à Contratante.

11.11. Caso a alteração seja aceita, o novo prazo será contado sem exclusão do tempo já decorrido desde a abertura da solicitação.



11.12. As prioridades definidas pela Contratante representarão o grau de urgência e impacto operacional da ocorrência, determinando os prazos máximos para resposta e resolução.

11.13. O tempo de resposta refere-se ao prazo que a Contratada tem para responder a solicitação da Contratante, para o mesmo canal de origem da solicitação.

11.14. O tempo de resolução refere-se ao prazo em que a Contratada possui para concluir a solicitação e poderá ser suspenso enquanto a Contratada aguardar informações, validações ou ações que dependam da Contratante.

11.15. A classificação de prioridades seguirá a matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), conforme tabela a seguir:

GRAVIDADE (IMPACTO)	URGÊNCIA (PRAZO)	TENDÊNCIA (AGRAVAMENTO)	PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO
Muito Alto	Imediata	Piora Imediata	1	1 Hora	4 Horas
Alto	Urgência Média	Piora Rápida	2	2 Horas	8 Horas
Médio	Urgência Baixa	Piora Lenta	3	8 Horas	2 Dias
Baixo	Normal	Piora Muito Lenta	4	12 Horas	5 Dias
Muito Baixo	Pode Aguardar	Piora Estagnada	5	24 Horas	10 Dias

11.16. O descumprimento dos prazos estabelecidos implicará a aplicação de penalidades e multas contratuais, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

12. MANUTENÇÕES CORRETIVAS

12.1. Considera-se Manutenção Corretiva toda intervenção destinada a sanar erros de software identificados durante o uso do sistema, consistindo em falhas de funcionamento que o tornem incompatível com as especificações contratuais.

12.2. Esses erros podem envolver anomalias em telas, relatórios, regras de negócio, cálculos, integrações ou fluxos operacionais, sendo tecnicamente reconhecidos como bugs ou "erros de software".

12.3. Quando a execução de manutenções corretivas ou preventivas exigir interrupção total ou parcial do sistema, a Contratada deverá comunicar previamente à Contratante, com antecedência mínima de sete (7) dias corridos, por meio dos canais de atendimento oficiais especificados no contrato.

12.4. Essas intervenções (downtime's) deverão ocorrer preferencialmente no período noturno, de modo a não comprometer a continuidade das atividades administrativas.

12.5. Caso a interrupção ocorra em desacordo com este item e prejudique o funcionamento da Administração, poderá ser aplicada penalidade de multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor mensal contratado, por hora de paralisação, contada a partir do início efetivo da indisponibilidade.

12.6. As manutenções corretivas restringem-se exclusivamente aos erros de software, não abrangendo problemas decorrentes de:



- a) Parametrizações incorretas;
- b) Erros de digitação ou de operação de usuários;
- c) Inconsistências de dados oriundas de manipulação indevida;
- d) Alterações estruturais realizadas pela própria Contratante.

12.7. Essas situações, quando resultantes de ações da Contratante, não se enquadram como falhas de responsabilidade da Contratada, salvo se decorrentes de orientações equivocadas por parte desta.

12.8. A ocorrência de manutenções corretivas é inerente ao ciclo de vida de sistemas complexos, sendo esperado que eventuais falhas sejam identificadas e corrigidas ao longo da utilização.

12.9. A Contratada deverá manter procedimentos formais de registro, diagnóstico e correção de erros, garantindo que cada incidente seja documentado e resolvido conforme os prazos e prioridades definidos neste Termo de Referência.

13. MANUTENÇÕES DE ORDEM LEGAL

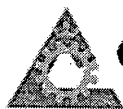
13.1. Considera-se Manutenção de Ordem Legal toda adaptação, ajuste ou atualização necessária ao sistema em decorrência de alterações na legislação federal, estadual ou municipal, bem como nas normas infralegais, regulamentos técnicos ou instruções emitidas por órgãos de controle e fiscalização.

13.2. Incluem-se entre esses órgãos: Tribunais de Contas, Receita Federal, Ministérios, Secretarias de Estado, Tesouro Nacional, Ministério Público e demais entidades da Administração Pública direta e indireta, cujas determinações impactem o funcionamento dos módulos contratados.

13.3. As manutenções de ordem legal deverão ser implementadas sem interrupção das atividades da Contratante, dentro dos prazos estabelecidos pela norma modificadora e sem ônus adicional ao Município, assegurando a plena conformidade do sistema com a legislação vigente durante toda a execução contratual.

13.4. A Contratada deverá monitorar continuamente a evolução normativa relacionada aos domínios abrangidos pelo sistema (contabilidade, orçamento, arrecadação, licitações, contratos, recursos humanos, entre outros), devendo comunicar imediatamente à Contratante quaisquer alterações que demandem ajustes, apresentando plano técnico de atualização e cronograma de execução.

13.5. O descumprimento dos prazos legais para atualização do sistema, ou a omissão que resulte em não conformidade legal durante a vigência contratual, ensejará responsabilização administrativa e aplicação de penalidades, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do contrato firmado.



14. CONSULTORIA TÉCNICA E FUNCIONAL

14.1. A Contratada deverá prestar consultoria técnica e funcional completa sobre o sistema, abrangendo todos os módulos contratados, sem qualquer custo adicional para a Contratante.

14.2. Entende-se por consultoria o atendimento especializado destinado a orientar, instruir ou esclarecer dúvidas relacionadas à utilização do sistema, seus procedimentos, parametrizações, fluxos de trabalho, relatórios, integrações e demais funcionalidades operacionais.

14.3. Os prazos e níveis de atendimento da consultoria deverão obedecer integralmente às mesmas regras aplicáveis ao suporte técnico, especialmente quanto à definição de prioridades, tempos de resposta e solução, bem como às condições para solicitação e aprovação de prorrogação de prazos pela Contratante.

14.4. Todas as atividades de consultoria deverão ser registradas e documentadas, contendo a descrição da demanda, o responsável técnico pelo atendimento, a data de conclusão e o resultado obtido, de forma a garantir rastreabilidade e controle administrativo das ações prestadas.

15. CONSULTORIA REMOTA

15.1. A consultoria poderá ser prestada de forma remota, por meio de plataforma própria, videoconferência, acesso remoto seguro ou ferramenta de atendimento on-line disponibilizada pela Contratada.

15.2. A Contratada, contudo, não poderá negar atendimento quando as solicitações forem encaminhadas por e-mail institucional ou por contato telefônico, desde que realizados pelos representantes devidamente autorizados da Contratante.

15.3. Os registros e comunicações realizadas em consultoria remota deverão ser documentados no sistema de chamados ou em relatório próprio, com protocolo de atendimento e histórico das interações, assegurando transparência e comprovação da execução do serviço.

16. CONSULTORIA PRESENCIAL

16.1. A consultoria também poderá ser prestada de forma presencial (in loco), nas dependências da Contratante, sempre que a complexidade da demanda exigir atuação direta da equipe técnica.

16.2. Nessas hipóteses, todos os custos de deslocamento, transporte, hospedagem e alimentação serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, sem ônus adicional para a Contratante.



16.3. A Contratada deverá comunicar previamente o cronograma e a equipe técnica designada para o atendimento presencial, submetendo-o à aprovação da Contratante, de modo a não interferir na rotina administrativa do órgão público.

16.4. As atividades presenciais deverão seguir as mesmas diretrizes de qualidade, prazo e registro aplicáveis à consultoria remota, garantindo continuidade no histórico de atendimentos e conformidade com o contrato.

17. CONFIGURAÇÕES ADICIONAIS

17.1. Após a conclusão da fase de implantação, a Contratante poderá solicitar configurações adicionais no sistema, sempre que houver necessidade de ajustes técnicos, operacionais ou de integração, sem prejuízo das configurações já implantadas.

17.2. Essas configurações poderão abranger:

I. Infraestrutura de hospedagem e Data Center, inclusive parâmetros de conectividade e desempenho;

II. Banco de dados, incluindo rotinas de backup, replicação e acessos;

III. Parâmetros funcionais do software, como:

a) Convênios bancários e carteiras registradas;

b) Emissão de carnês;

c) Parcelamentos de dívida ativa;

d) Cálculos de folha de pagamento, décimo terceiro, férias e licenças-prêmio;

e) Contabilização de receitas e provisões;

f) Integrações entre os módulos de Patrimônio, Contabilidade e Almoxarifado;

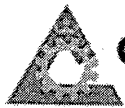
g) Rotinas das peças de planejamento LOA, LDO e PPA;

h) Criação de serviços para autoatendimento e outras parametrizações compatíveis com o contrato.

17.3. As solicitações de configuração deverão ser formalizadas pela Contratante e acompanhadas de documentação detalhando a demanda técnica.

17.4. A autorização para pagamento somente será concedida mediante documento assinado pelo solicitante, com descrição das atividades executadas e declaração de que o serviço foi integralmente concluído.

17.5. Os prazos para execução e resposta seguirão as mesmas regras previstas no item de SUPORTE, observando as prioridades definidas, tempos de resposta e solução, bem como as condições para pedidos de prorrogação, quando devidamente justificados pela Contratada.



18. INTERVENÇÃO NO BANCO DE DADOS

18.1. Considera-se intervenção no banco de dados qualquer operação técnica executada diretamente no Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) pela Contratada, visando ajustes, correções ou atualizações em massa de registros.

18.2. Essas intervenções poderão ser solicitadas pela Contratante quando os procedimentos manuais demandarem tempo excessivo ou gerarem custo operacional elevado, sendo facultado à Contratada realizá-las de forma controlada e documentada.

18.3. O pagamento por serviços dessa natureza somente será autorizado mediante documentação assinada pelo solicitante, contendo descrição detalhada da intervenção, registros das ações executadas e confirmação de conclusão da atividade.

18.4. Os prazos e níveis de atendimento seguirão os mesmos critérios de prioridade e resposta previstos para o SUPORTE, incluindo regras para eventuais solicitações de prorrogação devidamente justificadas.

19. CUSTOMIZAÇÃO DE SISTEMA

19.1. Entende-se por customização qualquer adaptação, configuração ou desenvolvimento complementar em módulos, telas, relatórios ou rotinas do sistema que não conste como requisito mínimo no Termo de Referência, mas que contribua para aperfeiçoar ou adequar o software à realidade da gestão pública municipal.

19.2. As customizações deverão se restringir aos módulos contratados, sendo vedada a criação de novos módulos fora do escopo licitado.

19.3. Quando a customização for necessária para adequação a mudanças na legislação — federal, estadual ou municipal —, bem como a normas infralegais ou determinações de órgãos de controle externo (Tribunais de Contas, Receita Federal, Ministérios, Secretarias de Estado, Ministério Público, entre outros), a atualização deverá ocorrer dentro dos prazos legais, sem prejuízo à operação do sistema e sem custos adicionais à Contratante.

19.4. A autorização de pagamento pelas customizações dependerá de documentação formal assinada pelo solicitante, com descrição detalhada das atividades executadas e confirmação de conclusão do serviço.

19.5. Os prazos de atendimento e execução obedecerão às regras do SUPORTE, respeitando as prioridades, tempos de resposta e solução definidos pela Contratante, bem como as condições de prorrogação mediante justificativa da Contratada.

20. CUSTOMIZAÇÃO DE MÓDULOS

20.1. A Contratante poderá solicitar à Contratada, customizações específicas em módulos do sistema, abrangendo:

- a)** Inclusão ou alteração de campos e informações;
- b)** Ajustes em telas e fluxos de navegação;



c) Criação de novas configurações ou funcionalidades voltadas à melhoria do uso e controle das atividades administrativas.

20.2. Todas as customizações deverão respeitar os limites técnicos e contratuais, bem como manter a integridade e compatibilidade com os demais módulos do sistema.

21. CUSTOMIZAÇÃO DE RELATÓRIOS

21.1. A Contratante poderá solicitar à Contratada a elaboração de novos relatórios ou adaptação de relatórios existentes, observando padrões de layout, formato e conteúdo definidos pela própria Contratante.

21.2. Os relatórios deverão atender às necessidades de transparência, prestação de contas, controle interno e gestão administrativa, podendo contemplar filtros, agrupamentos, exportação de dados e indicadores de desempenho.

22. GERAÇÃO DE ARQUIVOS E EXPORTAÇÃO DE DADOS

22.1. A Contratante poderá solicitar à Contratada a geração de arquivos contendo dados extraídos do banco de dados, no formato técnico necessário à administração pública ou aos órgãos de controle, respeitando as limitações tecnológicas da solução adotada.

22.2. A Contratada deverá, obrigatoriamente, suportar a exportação nos formatos CSV e TXT, além de outros que sejam tecnicamente possíveis e compatíveis com o sistema.

22.3. O pagamento pelos serviços de geração de arquivos somente será autorizado mediante documento assinado pelo solicitante, descrevendo as atividades realizadas e atestando a entrega e conformidade do arquivo gerado.

22.4. Os prazos de execução e entrega seguirão as mesmas regras de SUPORTE, observando prioridades, tempos de resposta e solução, além da possibilidade de prorrogação mediante justificativa técnica apresentada pela Contratada.

23. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS

23.1. A Contratada deverá fornecer treinamento e capacitação completos sobre o uso do sistema, abrangendo todos os módulos contratados, sem custos adicionais para a Contratante, a partir da fase de implantação.

23.2. A Contratante poderá, contudo, solicitar treinamentos adicionais após o treinamento inicial de cada módulo, mediante justificativa técnica, hipótese em que poderão ser estabelecidos custos específicos, conforme as condições contratuais.

23.3. Os treinamentos deverão ser teórico-práticos, realizados por módulos funcionais, permitindo aos participantes exercitar as rotinas e operações apresentadas.

23.4. Poderão ser ministrados de forma presencial ou remota, individualmente ou em grupo, de acordo com a necessidade da Contratante.



23.5. A Contratada deverá fornecer material didático atualizado — impresso ou digital — contendo o conteúdo ministrado, manuais operacionais e guias de consulta rápida, de modo que os servidores possam consultar as instruções durante e após o treinamento.

23.6. A autorização para pagamento de treinamentos adicionais dependerá de documento formal assinado pelos participantes que obtiverem frequência mínima de 90% (noventa por cento), contendo:

- a) Detalhamento das atividades executadas;
- b) Declaração de aptidão para operação do módulo treinado;
- c) Assinatura do responsável pela área capacitada.

24. TREINAMENTO INICIAL DE IMPLANTAÇÃO

24.1. Com o objetivo de garantir que os servidores públicos estejam plenamente aptos a operar os novos módulos e funcionalidades, a Contratada deverá realizar, sem custos adicionais, pelo menos uma capacitação para cada módulo contratado, durante a fase de implantação.

24.2. A Contratada deverá apresentar, no início das atividades, um Plano de Treinamento, contendo no mínimo:

- a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
- b) Público-alvo;
- c) Conteúdo programático;
- d) Material didático a ser distribuído (apostilas, slides, manuais etc.);
- e) Carga horária de cada módulo (mínimo de 4 horas por módulo);
- f) Metodologia e processo de avaliação de aprendizado;
- g) Recursos utilizados (equipamentos, softwares, internet, projetores etc.);
- h) Designação de no mínimo um (1) técnico da Contratada para cada capacitação.

24.3. O treinamento técnico deverá capacitar a equipe de TI e suporte da Contratante em temas como:

- a) Configurações e parametrizações do sistema;
- b) Monitoramento e controle de acessos;
- c) Permissões de usuários;
- d) Procedimentos de primeiro atendimento e abertura de chamados.

24.4. O treinamento inicial de implantação deverá ser presencial, com turmas dimensionadas por área de atuação, garantindo o aproveitamento adequado dos participantes.

24.5. A Contratante informará previamente a relação de servidores a serem treinados, podendo a Contratada ajustar a quantidade de turmas conforme necessidade, limitadas a 15 (quinze) participantes por grupo.



24.6. A Contratada deverá emitir Certificado de Participação aos servidores que obtiverem frequência superior a 90% (noventa por cento) das atividades.

24.7. A Contratante poderá disponibilizar, quando necessário, infraestrutura física e equipamentos para o treinamento, incluindo acesso à internet e impressoras para testes, desde que solicitadas com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis.

24.8. A capacitação deverá ocorrer a partir do período de implantação, com carga horária mínima de 4 (quatro) horas por módulo, assegurando o pleno domínio das ferramentas tecnológicas e operacionais.

25. TREINAMENTO ADICIONAL REMOTO

25.1. Os treinamentos adicionais poderão ser realizados por videoconferência em tempo real, permitindo interação direta entre instrutor e participantes, com uso de áudio, vídeo, microfone e chat.

25.2. Não serão aceitos vídeos gravados previamente, exceto como material complementar de apoio.

25.3. Os treinamentos remotos deverão manter a qualidade e carga horária dos treinamentos presenciais, sendo acompanhados de materiais de apoio digital e registro de presença eletrônico.

26. TREINAMENTO ADICIONAL LOCAL

26.1. A Contratante poderá solicitar treinamentos presenciais adicionais, realizados nas dependências do Município ou em local externo, conforme a complexidade do conteúdo e o público envolvido.

26.2. Em qualquer hipótese, todos os custos com deslocamento, estadia, alimentação e transporte, tanto dos instrutores quanto dos participantes, serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, sem ônus adicional à Contratante.

26.3. A Contratada deverá apresentar previamente à Contratante o cronograma e o conteúdo programático dos treinamentos adicionais presenciais, submetendo-os à aprovação antes de sua execução.

Documento assinado digitalmente
gov.br FABRÍCIO ANDRADE CRUZ
Data: 17/10/2025 10:51:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Fabício Andrade Cruz
Elaboração do Anexo I