

MEMORIAL DESCRITIVO Contratação de Solução ERP

Índice

1. OBJETO.....	2
1.1. Requisitos do Objeto.....	2
1.2. Processos compreendidos.....	2
1.3. Resumo dos Macroprocessos.....	2
2. JUSTIFICATIVA.....	3
3. ESCOPO DO PROJETO.....	5
3.1. Escopo das Unidades.....	5
3.2. Dimensionamento dos Serviços.....	5
3.3. Fluxo da execução dos Serviços.....	5
3.4. Cronograma.....	6
4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E REQUISITOS MÍNIMOS.....	6
4.1. Do Planejamento da Implantação.....	6
4.2. Dos Módulos Contemplados.....	7
4.3. Do Licenciamento.....	8
4.4. Do Ambiente Computacional.....	9
4.5. Da Instalação, Implantação e Parametrização.....	13
4.6. Das Integrações com outros sistemas.....	14
4.7. Das Customizações.....	15
4.8. Do Treinamento.....	15
4.9. Da Atualização, Manutenção e Suporte da Solução.....	16
4.10. Do Acordo de Níveis de Serviço.....	21
4.11. Dos Serviços Adicionais.....	26
4.12. Do Termo de Aceite.....	27
4.13. Do Relatório Mensal.....	27
5. ASPECTOS LEGAIS.....	28
6. PROVA DE CONCEITO.....	28
7. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	30
8. GARANTIA DOS PRODUTOS.....	30
9. PRAZOS CONTRATUAIS.....	31
10. COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO TÉCNICA.....	32
ANEXO 1 – PROVA DE CONCEITO.....	33
ANEXO 2 – PROVA DE CONCEITO.....	40
ANEXO 3 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.....	48
ANEXO 4 – MODELO DE PROPOSTA E DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.....	52

1. OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de solução de tecnologia da informação constituído por um conjunto de funcionalidades integradas para gestão administrativa, financeira, logística e estratégica da Fundação Municipal de Saúde de São Leopoldo (FMS-SL), padrão ERP (“enterprise resource planning” ou planejamento de recursos empresariais) em conceito multiempresa (administração central e filiais), executado em regime de locação, padrão SaaS (“software as a service” ou software como serviço).

1.1. Requisitos do Objeto

- a) Será exigido o sistema de gestão, a disponibilização, armazenamento em nuvem, instalação, consultoria em implantação, parametrização, customização, treinamento, suporte técnico assistido (presencial e remoto), serviço de manutenção corretiva, atualizações, evoluções, integração com software legado de gestão de saúde e integração com futuro software de gestão de folha de pagamento, não sendo necessária a migração de dados de softwares legados.
- b) Serão exigidos os recursos apresentados no presente Termo, de forma correta e plena, apoiando a automatização e organização dos processos de trabalho da Fundação Municipal de Saúde, suas unidades e filiais.
- c) Será exigido o cumprimento de normas de direito público e de direito privado, conforme determinado para a figura jurídica de fundações públicas de direito privado, nos diferentes módulos.

1.2. Processos compreendidos

MACROPROCESSO	MÓDULO
Gestão Administrativa	Compras
	Patrimônio
	Licitações e Contratos
Gestão Financeira	Contas a Pagar
	Contas a Receber
	Tesouraria
	Contabilidade
	Orçamento
	Custos
	Fiscal
Gestão Logística	Estoques
Gestão Estratégica	BI - Business intelligence
Integrações	com Software utilizados no âmbito da saúde pública do município de São Leopoldo
	com Software Gestão da Folha de Pagamento

1.3. Resumo dos Macroprocessos

- 1.3.1. Gestão Administrativa: permitir o cadastro, a manutenção e o controle de compras de suprimentos, itens farmacêuticos, odontológicos e patrimoniais utilizados nas unidades da FMS-SL. Essas aquisições são originadas a partir de atas de registro de preço e licitações. Além disso, permitir a manutenção da base de dados dos bens patrimoniais das unidades da FMS-SL permitindo a gestão da localização, a responsabilidade e os inventários desses itens. Permitir a integração desses dados com os módulos da Gestão Financeira, possibilitando a administração da movimentação financeira.

- 1.3.2. Gestão Financeira: permitir o controle e o gerenciamento das áreas Financeira, Contábil, Fiscal, Custos e de Planejamento, permitindo a integração destas com as áreas de Compras, Recursos Humanos e Saúde. Efetuar o gerenciamento de pagamentos e recebimentos e com isso visualizar o fluxo de caixa da FMS-SL. Permitir a consolidação, conciliação e escrituração da movimentação financeira. Possibilitar o cumprimento do orçamento vigente, controlando a execução financeira das ações dos planos operativos. Além disso, gerenciar o envio de documentação exigida pela legislação, permitindo também a alimentação de dados em Portais da Transparência.
- 1.3.3. Gestão Logística: permitir a gestão do controle de reposição de estoque e administração dos almoxarifados das unidades FMS-SL, baseada na gestão de consumo e de requisições de necessidades dos diversos setores. Permitir a integração dos dados de consumo e movimentação com a Gestão Financeira, possibilitando a escrituração destes dados.
- 1.3.4. Gestão Estratégica: permitir a emissão de relatórios, gráficos e visões de informações das Gestões Administrativa, Logística e Financeira, com o objetivo de facilitar a tomada de decisões dos gestores e a gestão do atendimento das metas financeiras dos setores e das unidades da FMS-SL.
- 1.3.5. Integrações: permitir a integração de dados dos sistemas paralelos com a solução sugerida nesta contratação.

2. JUSTIFICATIVA

A Fundação Municipal de Saúde de São Leopoldo (FMS-SL) é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que atua na gestão da saúde pública do município de São Leopoldo, autorizada através da Lei Municipal nº 9.729, de 23 de dezembro de 2022. Por ser órgão integrante da administração pública indireta, está vinculada à Secretaria Municipal de Saúde de São Leopoldo (SEMSAD-SL), atuando em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde. Possui autonomia gerencial, patrimonial, orçamentária e financeira, ficando sujeita ao regime jurídico de personalidade privada. A FMS-SL e a SEMSAD-SL firmaram o contrato 1101/2023, visando a operacionalização de unidades de saúde no município de São Leopoldo, por meio dos quais assume a garantia da prestação de serviços de assistência à saúde aos cidadãos nas unidades administradas. O cronograma físico-financeiro do contrato teve início em agosto de 2023, com gradativa assunção de serviços no primeiro ano.

A implantação da FMS-SL deu-se a partir do recebimento da primeira parcela do recurso específico para tal finalidade, em maio de 2023. Desde então diversas providências passaram a ser executadas para organização dos processos de trabalho, da estrutura administrativa, de recursos humanos, de logística e, sobretudo, dos processos e estruturas assistenciais. As soluções de Tecnologia da Informação ganham essencialidade para a gestão da FMS-SL como medida de organização dos fluxos de trabalho, controle dos processos, transparência e lisura dos resultados gerenciais obtidos com a nova instituição.

Atualmente a FMS-SL faz a gestão de nove Unidades Básicas de Saúde (UBS), dois Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), uma equipe de Apoio Matricial, 4 equipes multidisciplinares, uma Unidade de Internação em Saúde Mental e do SAMU, todos integrantes da rede de saúde pública de São Leopoldo. Em 2024 o cronograma prevê a assunção de mais 6 unidades de saúde. A partir disso, é inquestionável a necessidade de utilização de ferramenta de gestão que esteja integrada ao sistema assistencial (este definido pela SEMSAD-SL, detentora da política de saúde no Município). Não se fala em controle e em transparência sem a automatização de processos, sem o uso de ferramenta integrada de gerenciamento e planejamento que blinde os processos e melhor proteja o erário.

Atualmente as unidades de saúde do município utilizam um sistema de tecnologia da informação de forma legada, resultado de contrato firmado anteriormente pela SEMSAD-SL. Tal sistema atua na gestão dos prontuários de saúde dos usuários do SUS, na gestão das equipes de profissionais de saúde de forma a garantir as habilitações (e conseqüente repasse de recursos), na utilização interna dos insumos no atendimento dos usuários, além do compartilhamento de informações com os sistemas

do Ministério da Saúde que garantem os repasses vinculados ao SUS. A aplicação legada contempla a parte inicial da gestão da cadeia de suprimentos, administrando a entrada manual dos itens no estoque e as solicitações de necessidades das unidades. No entanto, tal sistema não administra o fluxo completo integrado que começa no gerenciamento das necessidades de compra, passa pelo gerenciamento de almoxarifados e pela gestão da movimentação financeira, finalizando na escrituração contábil de todo o processo. Por isto, faz-se imprescindível a execução de um projeto adequado e integrado para atender a gestão financeira da FMS-SL e os requisitos previstos na legislação. Frise-se que os sistemas utilizados no âmbito do Município, que poderiam se mostrar mais econômicos, não suprem a necessidade da FMS-SL, porque a legislação contábil aplicada às fundações públicas de direito privado não condiz com aquela aplicada à contabilidade pública.

Além dos benefícios relativos à unificação de procedimentos e compartilhamento de informações, um dos objetivos específicos da contratação é propiciar a maior confiabilidade dos dados e a diminuição do retrabalho, com efetivo uso do sistema como ferramenta de qualificação da gestão. Atualmente, em função da falta de software integrado de gestão, a FMS-SL administra as suas rotinas de gerenciamento das requisições de compras, ordens de compra, controles para gerenciamento das atas de fornecimento, controles financeiros, baixas de títulos, gestão do fluxo de caixa, apuração de custos e controle patrimonial através de procedimentos manuais executados em planilhas eletrônicas armazenadas na sua rede de computadores. Essas planilhas estão protegidas de acessos impróprios através do nível de privilégios atribuídos para cada grupo de profissionais da instituição, porém esse recurso não permite de forma eficaz a gestão das atividades de cada profissional, o impedimento da possibilidade de manipulação de dados ou o rastreamento da alteração das informações. Embora a presunção de boa-fé, a definição dos processos na gestão pública parte da premissa da segregação de funções, na qual uns realizam o controle dos processos, uns dos outros. Isto é essencial na proteção de probidade de todo o sistema. A partir disso, a implantação de um software integrado de Gestão visa maior segurança ao processo, visto que possibilita que as ações dos fluxos citados sejam controladas através de regras estabelecidas, permitindo o rastreamento de informações e suas alterações, além de automatizar a já referida segregação de funções.

Em função da falta de Software Integrado de Gestão, desde sua implantação, a FMS-SL contratou de forma emergencial uma empresa especializada para a prestação de serviços na área de contabilidade. Entre os objetos da contratação emergencial citada, destacam-se: o atendimento da necessidade de escrituração contábil/fiscal das movimentações financeiras em um software de Gestão Contábil; a geração e envio de obrigações eletrônicas oriundas das necessidades da legislação vigente, geradas a partir do software de Gestão Contábil da empresa contratada. A partir disso, com a implantação do Software Integrado de Gestão, as atividades listadas acima serão executadas dentro da sede da FMS-SL, sem a necessidade de contratação de empresa externa.

A FMS-SL recebe mensalmente recursos financeiros do Fundo Municipal de Saúde, através da SEMSAD-SL, oriundos das três esferas de governo, destinados a manter os serviços das diversas áreas integrantes da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Internamente, cada uma das quatro RAS (Atenção Primária à Saúde, Rede de Atenção Psicossocial, Rede de Urgência e Emergência e Rede de Atenção Especializada) é administrada de forma independente, com a utilização dos recursos financeiros conforme a necessidade de cada área. Atualmente, o controle desses recursos é realizado com a alimentação de planilhas eletrônicas, conforme a criação de cada Ordem de Compra, tarefa que pode estar sujeita a erros de digitação ou manipulações das informações, além de trazer dificuldades para as coordenações no controle de disponibilidade financeira das suas áreas. Com a implantação do Software Integrado de Gestão, será possível a identificação dos saldos dos recursos financeiros de forma on-line pelas áreas, possibilitando o gerenciamento de novas demandas a partir da priorização das necessidades, além do controle de custos das unidades e Redes de Atenção.

Em função da otimização de recursos públicos, a FMS-SL não possui estrutura própria de equipamentos de informática, servidores de rede ou servidores de banco de dados. Com essa finalidade, utiliza desde a sua criação os recursos tecnológicos já existentes da área de Informática da Prefeitura Municipal de São Leopoldo para: autenticação de usuários, armazenamento de arquivos, segurança da rede e manutenções de informática em geral. A partir disso, para não onerar o poder público municipal com a aquisição de infraestrutura redundante que suportará a nova solução (servidores, *storages* de armazenamento, licenciamento de sistemas operacionais, licenciamento de banco de dados, links de internet para acesso e mão de obra especializada para a manutenção destes

itens), a FMS-SL buscará que a empresa fornecedora do novo Sistema, também seja a responsável pelo fornecimento do serviço de hospedagem, armazenamento, conectividade, segurança e manutenção da infraestrutura que suportará essa solução.

3. ESCOPO DO PROJETO

3.1. Escopo das Unidades

Unidade	Quantidade	Usuários
Sede FMS-SL	1	10
Unidades incorporadas em 2023	10	30
Unidades que serão incorporadas 2024	12	36
Unidades e Filiais sem previsão de incorporação imediata	14	42
Total	37	118

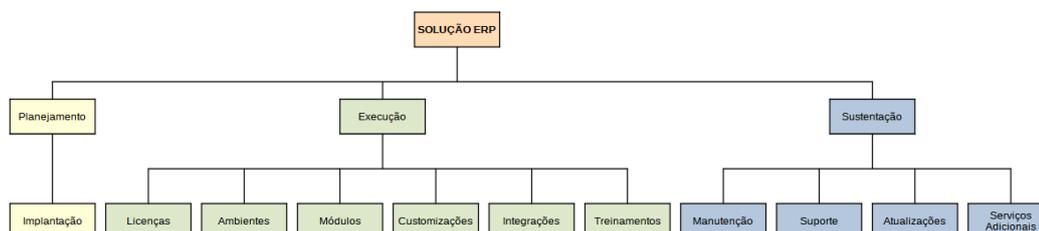
OBS: a indicação da quantidade de unidades não vincula a obrigatoriedade de contratação da sua totalidade e nem limita ao máximo viável para contratação.

3.2. Dimensionamento dos Serviços

Lote	Item	Descrição	Fase
1	1	Planejamento da Implantação	Planejamento
	2	Instalação do Ambiente Computacional com todas as licenças	Execução
	3	Módulos da Gestão Administrativa	Execução
	4	Módulos da Gestão Financeira	Execução
	5	Módulos da Gestão Logística	Execução
	6	Módulos da Gestão Estratégica	Execução
	7	Módulo de Integração com Software Gestão Folha de pagamento	Execução
	8	Manutenção, Atualização e Suporte Mensal do Ambiente Computacional	Sustentação
	10	Manutenção, Atualização e Suporte Mensal dos Módulos	Sustentação
	11	Horas técnicas para Serviços Adicionais	Sustentação

3.3. Fluxo da execução dos Serviços

3.3.1. Para facilitar o gerenciamento dos entregáveis que deverão ser executados pela CONTRATADA, as ações e serviços da Solução ERP foram divididos em uma linha de tempo, considerando para isso três fases: planejamento, execução e sustentação. Cabe a CONTRATANTE acompanhar e validar cada etapa para assegurar as entregas de todas as fases. A estrutura analítica do projeto é apresentada na figura abaixo.



3.3.2.A fase de Planejamento da Implantação considera como serão desenvolvidos os trabalhos iniciais da implantação, sendo descritos na cláusula 4.1. Essa fase será executada apenas durante o período anterior a implantação dos módulos.

3.3.3.A fase de Execução será executada durante o período de implantação dos módulos da Solução ERP, devendo ser realizada conforme descrito na cláusula 4.5, para atendimento aos itens: Licenças (cláusula 4.3), Ambiente Computacional (cláusula 4.4), Módulos (cláusula 4.2), Integrações (4.6), Customizações (cláusula 4.7) e Treinamentos (cláusula 4.8).

3.3.4.A fase de Sustentação será executada após a implantação de cada módulo ou serviço, sendo subdividida nas etapas de Manutenção, Suporte e Atualização (cláusula 4.9) e Serviços Adicionais (cláusula 4.11), considerando para isso o estabelecimento do Acordo do nível de Serviço descrito na cláusula 4.10.

3.3.5.As etapas acima descritas devem considerar como itens complementares as cláusulas relativas ao Termo de Aceite (4.12) e Relatórios Mensais (4.13).

3.4. Cronograma

3.4.1. As atividades deverão seguir o seguinte cronograma, considerando:

Fases	Atividade \ Mês	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5
Planejamento	Planejamento da implantação	x				
Execução	Instalação, implantação, parametrização, customização do ambiente computacional e entrega dos licenciamentos	x				
Execução	Instalação e implantação dos módulos, customizações, integrações, treinamentos dos itens estruturantes		x			
Execução	Instalação e implantação dos módulos, customizações, integrações, treinamentos dos itens "terceiro mês"			x		
Execução	Instalação e implantação dos módulos, customizações, integrações, treinamentos dos itens "quarto mês"				x	
Execução	Instalação e implantação dos módulos, customizações, integrações, treinamentos dos itens "quinto mês"					x

3.4.2.Os itens descritos como "estruturantes", "terceiro mês", "quarto mês" e "quinto mês" serão abordados nos ANEXOS 1 e 2 deste termo.

3.4.3.O cronograma de início dos itens da fase de Sustentação está ligado diretamente ao aceite da entrega de cada módulo.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E REQUISITOS MÍNIMOS

4.1. Do Planejamento da Implantação

4.1.1.A CONTRATADA deve definir um organograma representando as equipes de trabalho, definindo funções, atribuições e responsabilidades de cada envolvido. A equipe do projeto deverá ser composta por profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE, sendo que o gerenciamento desta equipe será compartilhado entre o gestor de projetos da CONTRATADA e o profissional indicado pela CONTRATANTE.

4.1.2.A CONTRATADA deverá detalhar e atribuir prazos e responsabilidades, assim como definir os entregáveis para todas as atividades definidas. Neste plano, deverá ser considerada a reunião de abertura do projeto, envolvendo todos os membros da equipe que marcará o início efetivo

do Projeto.

4.1.3.A CONTRATADA deverá efetuar levantamento e avaliação dos processos atuais em cada área de atendimento das macros funções relacionadas, buscando conhecimentos dos processos de negócio, a modelagem dos processos futuros, a identificação dos desvios existentes, a relação das interfaces necessárias e os requisitos de configuração do novo sistema, para adequação das rotinas das áreas e unidades à Solução ERP, ou vice-versa, conforme auxílio e orientação da CONTRATANTE.

4.1.4.A CONTRATANTE se compromete a fornecer todas as informações requeridas pela CONTRATADA, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho e aos procedimentos gerais atualmente utilizados.

4.1.5.A CONTRATADA deverá considerar durante o processo de implantação do sistema, a gestão das mudanças que ocorrerão nos processos atuais, tanto no que concerne aos fluxos de trabalho, com a revisão das etapas de cadastramento das informações, quanto no que concerne à qualificação dos recursos humanos e mudanças das responsabilidades dos usuários;

4.1.6.A CONTRATADA, com a participação da equipe de gestão a ser designada pela CONTRATANTE, deverá realizar um levantamento detalhado destas mudanças, objetivando uma adequada adoção de medidas necessárias para a redução/eliminação dos riscos existentes para o sucesso da implantação.

4.1.7.Após a execução dos itens anteriores, a CONTRATADA deverá ser capaz de apresentar o Plano da Implantação, cujo o objetivo principal é documentar o processo de implantação de cada um dos módulos. Este plano deverá ser aprovado pela CONTRATANTE e deve conter no mínimo:

- Planejamento da implantação, contemplando aspectos técnicos do novo sistema e dos sistemas atualmente em uso pela CONTRATANTE;
- Levantamento e detalhamento das informações necessárias para a parametrização dos novos sistemas;
- Cronograma de trabalho, com todas as etapas identificadas e suas dependências;
- Identificação das partes interessadas e dos profissionais responsáveis da CONTRATADA e da CONTRATANTE;
- Planos de contingência para os cenários de risco, tais como substituição emergencial de profissionais ou usuários;
- Planos de teste e homologação;
- Planos de implantação;

4.1.8. Os custos da fase de Planejamento deverão estar inclusos no orçamento inicial.

4.2. Dos Módulos Contemplados

4.2.1.As especificações técnicas dos módulos contemplados no ANEXO 1 e ANEXO 2 integram este documento para todos os fins.

4.3. Do Licenciamento

4.3.1.O licenciamento compreende todos os serviços previstos no item 3.2, ou seja, o fornecimento do licenciamento completo da Solução ERP.

4.3.2.Aquisição de Licenças:

4.3.2.1. Conforme estabelece o art. 9º, da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, será objeto de contrato de licença o uso de programa de computador no país. As licenças devem incluir:

- Os direitos de uso e instalação do software, incluindo as licenças de uso da Solução ERP e as licenças de uso dos sistemas e aplicações necessários para a sua execução, manutenção, dos arquivos e programas necessários ao perfeito funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional, independentemente do número de computadores servidores e dos processadores utilizados;
- Os direitos de uso e instalação sobre as adequações dos sistemas e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais à CONTRATANTE;
- Os direitos de licença de uso para a utilização da Solução ERP dado o princípio da economicidade e de relevância no interesse público, deverão ser em caráter irrevogável e permanente, para quantidade ilimitada de usuários utilizando a solução simultaneamente, independentemente de qualquer alteração de razão social, quadro societário, encerramento das atividades ou qualquer outra alteração da situação da CONTRATADA.

4.3.3. Todas as aplicações necessárias para o bom funcionamento do sistema devem ser corretamente licenciadas, sendo vetado o uso de aplicativos "piratas", com adulterações ou sem licenciamento adequado.

4.3.4. O licenciamento da Solução ERP não poderá, na vigência do Contrato, apresentar incremento financeiro vinculado a futuros upgrades (evolução de hardware), Sistema Operacional e Sistema Gerenciador do Banco de Dados dentro da plataforma operacional adotada para o Sistema.

4.3.5. Não serão admitidas licenças parciais ou que apresentem qualquer tipo de restrição de funcionalidade em relação a versão mais completa do produto licenciado.

4.3.6. Na hipótese de utilização de tecnologias proprietárias, ou seja, as que requerem a aquisição de licença para uso, as seguintes premissas deverão ser observadas:

- 4.3.6.1. A CONTRATADA será responsável pela aquisição e custeio dos valores dessas licenças, considerando que nenhum custo relativo a esse licenciamento deve ser repassado para a CONTRATANTE;
- 4.3.6.2. Essas licenças deverão ser compatíveis com o licenciamento estabelecido para a solução de software, ou seja, o licenciamento deve ocorrer por tempo indeterminado e para uma quantidade ilimitada de usuários utilizando a solução simultaneamente;
- 4.3.6.3. Durante a vigência dos contratos de implantação e manutenção, a licitante será responsável pelo custeio dos valores mensais ou anuais necessários a título de renovação de suporte técnico, direito a atualizações e outros serviços que sejam necessários para a manutenção do produto em execução seguindo as recomendações e premissas definidas pelo proprietário de cada tecnologia.

4.4. Do Ambiente Computacional

4.4.1. Infraestrutura de Informática

4.4.1.1. A Solução ERP deverá utilizar tecnologias de mercado, atendendo aos requisitos de confiabilidade, desempenho, flexibilidade e escalabilidade.

- 4.4.1.2. A Solução ERP deverá ser disponibilizada em *datacenter* fornecido pela CONTRATADA, que também será a responsável por instalar, armazenar, gerenciar, manter, garantir a conectividade, garantir a disponibilidade e manter a segurança dos dados da Solução ERP e de todos os recursos tecnológicos para a prestação de serviço, por meio de infraestrutura em *cloud computing* (computação em nuvem), no modelo SaaS (*software as a service* ou software como serviço).
- 4.4.1.3. Entende-se SaaS (software como serviço) como a capacidade de um provedor de serviços em fornecer uma solução de software completa, onde além da aplicação comercializada, toda a infraestrutura, sistemas operacionais, aplicação de bancos de dados e os dados dos aplicativos ficam armazenados no *datacenter* do provedor de serviços. Além disso, o provedor de serviços gerencia hardware, software, garante a disponibilidade, garante a conectividade, garante a segurança da Solução e de seus dados.
- 4.4.1.4. Os serviços constantes na cláusula 4.4.1.2 devem ser executados em *datacenter* próprio da CONTRATADA, não podendo ser executados em *datacenter* de empresa terceira, salvo se a CONTRATADA dispuser de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.
- 4.4.1.5. Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo a replicação e cópias de segurança, salvo se a CONTRATADA dispuser de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.
- 4.4.1.6. Será exigido da Solução ERP a prestação de nível de serviço (SLA), no mínimo de 98% de disponibilidade.
- 4.4.1.7. Paradas programadas para a manutenção não serão computadas como indisponibilidade, desde que executadas em horário pactuado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, preferencialmente fora do horário comercial da CONTRATANTE.
- 4.4.1.8. A Solução ERP deve estar acessível obrigatoriamente pela web, mantendo o padrão operacional atualmente existente na SEMSAD-SL, visto que permite aos usuários trabalhar em qualquer máquina e de qualquer local. Além disso, não dependendo de instalação do sistema ou módulo em cada máquina.
- 4.4.1.9. A Solução ERP deve demonstrar agilidade e estabilidade compatíveis com os demais Sistemas presentes no Mercado de Tecnologia.
- 4.4.1.10. A Solução ERP deve ser integralmente projetada e desenvolvida para utilização em ambiente web, não sendo aceitos quaisquer tipos de emulação, excetuando-se quando necessário, recurso de Interfaceamento laboratorial, PACs e Biometria, dadas as características dos hardwares utilizados.
- 4.4.1.11. Em toda a vigência do contrato, a Solução ERP deverá utilizar uma linguagem de desenvolvimento orientado a objeto, deverá operar em ambiente web, ser acessado a partir dos seguintes navegadores (browsers) disponíveis no mercado: Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome, minimamente em suas versões mais recentes ou em uma das versões com suporte do fabricante.
- 4.4.1.12. Não será permitida a instalação de nenhum *plugin*, extensão ou qualquer outra aplicação, além dos navegadores mencionados acima para que o sistema seja utilizável.
- 4.4.1.13. O sistema deve ser acessível a partir de celulares e tablets, de forma responsiva. Os aplicativos *mobile* deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais Android e

Apple IOS.

4.4.2. Sistema

- 4.4.2.1. A Solução ERP deverá permitir que cada operador abra várias janelas do browser, possibilitando desta forma maior agilidade na sua operação, sem que haja nenhuma perda de integridade das informações a serem armazenadas.
- 4.4.2.2. A Solução ERP não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.
- 4.4.2.3. Deverá ser um sistema único e possuir integração nativa entre todos os módulos funcionais, inclusive entre as ferramentas de tecnologia, sem a necessidade de execução de rotinas (automáticas ou não) para compatibilização de dados e sem a necessidade de redundância de processos.
- 4.4.2.4. A Solução ERP deverá obrigatoriamente ser multiusuária e multitarefa, permitindo o controle de tarefas concorrentes com acesso simultâneo ao banco de dados sem perda da integridade referencial.
- 4.4.2.5. A Solução ERP deve ter capacidade de realizar *queries* diretamente no banco de dados (acessível somente através de usuários e senhas específicas e restritas), considerando para isso o acesso liberado ao dicionário de dados.
- 4.4.2.6. A Solução ERP deve ser desenvolvida minimamente em 3 camadas, separando apresentação, regras de negócio e persistência de dados.
- 4.4.2.7. Na camada de apresentação, devem haver gatilhos que impeçam que os usuários cometam erros que serão criticados pela regra de negócio e/ou persistência.
- 4.4.2.8. Na camada de negócios, espera-se que exista controle de todas as regras existentes na aplicação, de modo que os dados somente sejam persistidos caso estejam em acordo com as regras.
- 4.4.2.9. Na camada de dados, espera-se todas as características próprias de um sistema de gerenciamento de banco de dados, além de outros que sejam necessários e, eventualmente, reforço nas regras de negócio.

4.4.3. Banco de Dados

- 4.4.3.1. A disponibilização, a administração, otimização e a manutenção dos bancos de dados da Solução ERP devem ser realizadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, buscando sempre a melhor performance, segurança e auditoria dos dados.
- 4.4.3.2. A Solução ERP deve possuir banco de dados com todas as características de um sistema gerenciador de bancos de dados relacional.
- 4.4.3.3. A Solução ERP deve garantir a integridade referencial no banco dados.
- 4.4.3.4. A Solução ERP deve permitir *rollback* de transação interrompida.
- 4.4.3.5. A Solução ERP deve possuir recurso para recuperação automática após queda (*crash*) do sistema.
- 4.4.3.6. A Solução ERP deve permitir que o banco de dados possua garantia de consistência dos dados, através da execução de transações isoladas.

-
- 4.4.3.7. A Solução ERP deve possuir banco de dados que permita indexação.
- 4.4.3.8. A Solução ERP não deve possuir limitação em relação ao tamanho do banco de dados.
- 4.4.3.9. A Solução ERP deve possuir banco de dados que permita a utilização de mais de uma linguagem procedural.
- 4.4.3.10. A Solução ERP não deve possuir limitação em relação ao número de acessos ou transações.
- 4.4.3.11. A Solução ERP deve permitir número ilimitado de linhas em uma tabela.
- 4.4.3.12. A Solução ERP deve disponibilizar banco de dados com ambientes distintos (no mínimo, Ambiente de Homologação e Ambiente de Produção), conforme:
- 4.4.3.12.1. Entende-se Ambiente de Homologação aquele que deve ser trabalhado e mantido para ser similar ao Ambiente de Produção. Seu objetivo é oferecer aos futuros usuários do sistema da CONTRATANTE a possibilidade de testar as funcionalidades dos novos produtos de desenvolvimento e encontrar possíveis incorreções de resultado ou comportamento. Da mesma forma que este ambiente serve para a análise prévia das funcionalidades do novo sistema, ele também deve servir para que as equipes de desenvolvimento e suporte a rede e banco de dados da CONTRATADA executem seus procedimentos de instalação e atualização antes que os produtos de desenvolvimento sejam implantados em produção;
 - 4.4.3.12.2. Entende-se Ambiente de Produção aquele ambiente no qual os sistemas da CONTRATADA estão operacionais e funcionais, em que o produto é efetivamente colocado em funcionamento. Os recursos deste ambiente deverão estar alinhados com os recursos da Homologação;
 - 4.4.3.12.3. Promover uma aplicação do ambiente de Homologação para o ambiente de Produção significa que a CONTRATADA poderá instalar, no ambiente de Produção uma versão da aplicação que atingiu com sucesso os seus propósitos no ambiente de Homologação. Para tal, os processos que dependam de teste e validação por parte da CONTRATANTE deverão ser liberados para a instalação pela CONTRATADA apenas após envio do Termo de Aceite pela CONTRATANTE;
 - 4.4.3.12.4. Sempre que a CONTRATANTE encontrar alguma falha, erro ou problema nos Ambientes de Homologação e Produção, estes desvios devem ser relatados à equipe de desenvolvimento da CONTRATADA que providenciará as alterações necessárias;
 - 4.4.3.12.5. A Solução ERP deve ter capacidade de executar cópia do Ambiente de Produção para o Ambiente de Homologação;
 - 4.4.3.12.6. A Solução ERP deve possuir recursos para administração dos Ambientes de Homologação e Produção, com garantia de promoção íntegra de objetos e conteúdos entre os ambientes, sem a necessidade de reconstrução de código-fonte ou esforço adicional no ambiente de destino.
- 4.4.4. Segurança da Aplicação
- 4.4.4.1. A Solução ERP deverá implementar requisitos de proteção à privacidade de dados em consonância com os termos da Lei 13.709/18-Lei Geral de Proteção de Dados(LGPD).

- 4.4.4.2. As informações sob custódia da CONTRATADA ou de seus terceiros, serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser utilizadas por este ou por seus terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.
- 4.4.4.3. A Solução ERP deverá permitir acesso seguro, através de HTTPS (SSL/TLS), com uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil.
- 4.4.4.4. A Solução ERP deve garantir o uso de criptografia SSL/TLS de no mínimo 128 bits nas páginas autenticadas.
- 4.4.4.5. As datas e horários em registros dos processos implantados devem utilizar como base as informações do servidor e não as das estações de trabalho dos usuários.
- 4.4.4.6. A Solução ERP deve implementar recurso que possibilite a desconexão de usuários com base no tempo de inatividade dos mesmos.
- 4.4.4.7. A CONTRATADA deve garantir que a Solução ERP permita acesso externo somente as portas de comunicação de utilização do sistema (via web) e de manutenção.
- 4.4.4.8. A CONTRATADA deve garantir que na porta utilizada para a manutenção, devem ser permitidas apenas acessos externos originados a partir dos endereços de IP da CONTRATADA, de seus terceiros e quando necessário da CONTRATANTE.
- 4.4.4.9. A CONTRATADA deve garantir que a Solução ERP permanecerá atualizada quanto a técnicas para prevenção de incidentes de segurança, como por exemplo, prevenção de invasões, prevenção de ataques de negação de serviço e prevenção de perdas de acesso, entre outras.
- 4.4.4.10. Por razões de segurança e infraestrutura, a CONTRATANTE não permite a utilização de dispositivos do tipo *hardlock* para controle de utilização de elementos da Solução ERP.

4.4.5. Segurança dos Dados

- 4.4.5.1. A execução, a administração e o armazenamento das cópias de segurança (*backup*) da Solução ERP devem ser realizadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.4.5.2. Quando necessária, a execução da restauração das cópias de segurança (*restore*) deve ser realizada pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.4.5.3. A Solução ERP deve permitir o armazenamento de informações históricas por tempo indeterminado, de acordo com a legislação vigente.
- 4.4.5.4. A Solução ERP deve ter capacidade de executar o *backup* sem perda de performance e com garantia de integridade.
- 4.4.5.5. A Solução ERP deve ter capacidade de executar rotinas de *backup* tanto *on-line* quanto *off-line*.
- 4.4.5.6. A Solução ERP deve executar as rotinas de *backup* diariamente, semanalmente, quinzenalmente, mensalmente e bimestralmente.
- 4.4.5.7. A cada 90 (noventa) dias ou sempre que a CONTRATANTE solicitar, a CONTRATADA deverá executar a limpeza e a atualização de dados do Ambiente de Homologação. Para isso deverá executar dentro do Ambiente de Homologação o *restore* do último arquivo disponível e atualizado do Ambiente de Produção. Além de manter o Ambiente de Homologação atualizado, tal tarefa servirá para testar o *restore* dos dados e a estratégia de recuperação de informações em caso de desastres.

- 4.4.5.8. A atualização do Ambiente de Homologação deverá ser comunicada com antecedência para a CONTRATANTE.
- 4.4.5.9. Mensalmente e sempre que a contratante solicitar, a CONTRATADA deverá documentar e encaminhar a CONTRATANTE, documentação comprobatória das rotinas de *backup* realizadas e dos locais onde estão armazenados os mesmos, conforme item 4.13 Relatórios mensais.
- 4.4.5.10. A Solução ERP deve possuir mecanismos de *backup* e *restore* de todos os dados e metadados contidos na Solução, independentemente se estão em banco de dados ou em arquivos.
- 4.4.5.11. A Solução ERP deve possuir mecanismos que permitam a execução do *backup* e do *restore* do tipo incremental para todos os dados e metadados contidos na solução.
- 4.4.5.12. A Solução ERP deverá implementar técnicas de Recuperação de Desastres (*Disaster Recovery*) em caso de falhas, como por exemplo "*Datacenter Secundário*", "*Operação de Ambientes em Alta Disponibilidade*", "*Redundância de Hardware*", "*Replicação de dados e estrutura em local físico distinto*", entre outras.
- 4.4.5.13. Em até 90 (noventa) dias após a ordem de início, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Recuperação de Desastres (DRP – *Disaster Recovery Plan*), contendo a documentação das práticas e procedimentos para proteção da Solução ERP em caso de desastres, considerando para isso os *datacenters* da CONTRATADA ou de seus terceiros. O DRP deverá ser avaliado e aceito pela CONTRATANTE.

4.5. Da Instalação, Implantação e Parametrização

4.5.1. Instalação

- 4.5.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente tecnológico para suportar a instalação e execução dos sistemas.
- 4.5.1.2. A CONTRATADA deverá realizar a instalação em Ambiente de Homologação e em Ambiente de Produção, do sistema, dos módulos e dos artefatos, bem como de qualquer software necessário para o pleno funcionamento do sistema, realizando todos os testes, deixando-os em pleno funcionamento e aptos para as parametrizações e customizações iniciais que serão necessárias em cada módulo.
- 4.5.1.3. Após a entrada em produção de cada módulo do sistema, a CONTRATADA deverá manter a base de homologação atualizada em relação aos programas, estrutura e conteúdo/informação da base de dados.

4.5.2. Implantação

- 4.5.2.1. A CONTRATADA deverá seguir os planos de implantação definido e aprovados na cláusula 4.1
- 4.5.2.2. O processo de implantação do sistema iniciará imediatamente após a assinatura da Ordem de Início de Serviço, e deverá ser finalizado nos prazos determinados conforme o cronograma físico e financeiro que integrará o termo de referência.
- 4.5.2.3. A CONTRATADA deverá providenciar até a entrada definitiva de cada módulo em produção, a operação assistida com atendimento presencial para os usuários na utilização e operacionalização do uso do sistema, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.

4.5.2.4. A operação assistida com atendimento presencial deverá ser feita com o número de profissionais e usuários adequados para a perfeita utilização de cada um dos módulos.

4.5.2.5. A operação assistida com atendimento presencial terá seu encerramento definido com a assinatura de um respectivo Termo de Aceite, conforme cláusula 4.12, do encerramento da operação assistida.

4.5.3. Parametrizações

4.5.3.1. As parametrizações deverão ser primeiramente realizadas em Ambiente de Desenvolvimento da CONTRATADA, para posterior disponibilização nos ambientes de Homologação e Produção da CONTRATANTE.

4.5.3.2. A CONTRATADA deverá realizar todas as parametrizações necessárias nos módulos do sistema, bem como o cadastramento das informações básicas que serão utilizadas pelo sistema.

4.5.3.3. A CONTRATADA será responsável pelo levantamento e configuração de todos os parâmetros necessários junto aos usuários da CONTRATANTE considerados chave de cada módulo, levando-se em consideração para isso a legislação vigente, os modelos dos documentos atuais e o mapeamento de processos.

4.5.3.4. A CONTRATADA deverá realizar o cadastramento dos usuários administradores da CONTRATANTE, habilitando-os a cadastrar os demais usuários do sistema.

4.6. Das Integrações com outros sistemas

4.6.1. Softwares utilizados no âmbito da saúde pública de São Leopoldo

4.6.1.1. Conforme a necessidade e a critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover a integração entre os módulos dos Macroprocessos “Gestão Logística” e “Gestão Administrativa” da Solução ERP e os Softwares legados utilizados no âmbito da saúde pública do município de São Leopoldo.

4.6.1.2. Esse item será considerado como um serviço adicional. Para tanto, a CONTRATADA deverá utilizar as instruções contidas na cláusula 4.11.

4.6.2. Software Gestão da Folha de Pagamento

4.6.2.1. A Solução ERP deverá permitir a importação de dados gerados a partir do futuro sistema de gestão de folha de pagamento escolhido pela CONTRATANTE, com o objetivo de gerar integrações contábeis atribuídas para cada evento ou rubrica da folha de pagamento, a partir de padrão estabelecido pela CONTRATADA.

4.6.2.2. Para essa importação a CONTRATADA deverá considerar entre outros campos, a conta contábil, o centro de custo, o valor, a data do movimento, o histórico utilizado, além dos dados que a CONTRATADA achar conveniente.

4.6.2.3. Considerar que o futuro software de gestão de folha de pagamento enviará os dados necessários a partir de importação de arquivos ou API de banco de dados, contemplando a integralidade das informações, seguindo para isso o padrão estabelecido pela CONTRATADA.

4.6.2.4. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar à CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias após a ordem de início, um documento detalhando esta integração, chamado de “DOCUMENTO INTEGRAÇÃO CONTÁBIL DA FOLHA” a ser incluído como parte do plano Implantação, contendo os procedimentos, layout dos dados e informações

técnicas. Este documento fará parte do futuro edital de contratação do software de gestão de folha de pagamento da CONTRATANTE.

- 4.6.2.5. A CONTRATADA deverá criar uma aplicação para importação dos dados gerados relativos à contabilização dos eventos da folha de pagamento, chamado “APLICAÇÃO DE IMPORTAÇÃO DA INTEGRAÇÃO CONTÁBIL DA FOLHA” considerando o documento gerado na cláusula 4.6.2.4
- 4.6.2.6. A aplicação criada deverá considerar que enquanto o período contábil do mês estiver em condição “aberto”, o lote do mês correspondente deve estar apto para alterações e atualizações, permitindo com isso a reimportação do arquivo dos eventos e a consequente substituição dos dados.
- 4.6.2.7. A CONTRATADA deverá manter a aplicação do item 4.6.2.5 e o documento do item 4.6.2.4 sempre atualizados, sem ônus financeiro para a CONTRATANTE, considerando qualquer alteração de base de dados gerada por modificação na sua forma de contabilizar, qualquer alteração neste processo ou qualquer alteração de legislação, normas contábeis e CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis que impacte no processo de contabilização dos eventos da folha de pagamento.
- 4.6.2.8. Considerar que esta importação deverá estar permanentemente disponível.

4.7. Das Customizações

- 4.7.1. As customizações necessárias para cumprimento dos requisitos técnicos do sistema exigidos para habilitação técnica da proponente, deverão estar implementadas no final do prazo de implantação definido no cronograma físico-financeiro, anexo ao termo de referência e integrarão o custo proposto.
- 4.7.2. A CONTRATADA deverá desenvolver sem ônus financeiro para a CONTRATANTE, todos os requisitos marcados como “faltantes” do ANEXO 2 no período máximo indicado em cada item, considerando como data inicial a assinatura da ordem de início do serviço.
- 4.7.3. A CONTRATADA deverá apresentar essas funcionalidades no Ambiente de Homologação em até 15 (quinze) dias anteriores ao fim deste prazo, para análise, realização de testes no sistema e definitiva aprovação da customização pela CONTRATANTE.
- 4.7.4. Após a aprovação da customização no Ambiente de Homologação, a CONTRATADA deverá implantar a funcionalidade no Ambiente de Produção.
- 4.7.5. A funcionalidade desenvolvida só será considerada entregue após a assinatura de um respectivo Termo de Aceite, conforme cláusula 4.12.
- 4.7.6. A partir da entrega da funcionalidade, a mesma passa a fazer parte do objeto contratado, sendo plenamente coberta pela garantia em relação a vícios e defeitos.

4.8. Do Treinamento

- 4.8.1. Entende-se por Treinamento a visita de profissionais qualificados da CONTRATADA para capacitação de usuários da CONTRATANTE no uso do sistema, módulo ou funcionalidade, a qual não for possível orientar via meios de comunicação remoto, e que não sejam dúvidas pontuais.
- 4.8.2. Esta etapa compreende o treinamento dos usuários e profissionais da CONTRATANTE na utilização da Solução ERP durante a fase de Execução da Solução ERP.
- 4.8.3. Os custos relativos ao treinamento na fase de Execução, de implantação, diretos ou indiretos, devem integrar o valor do projeto, considerando para isso a quantidade de usuários apontados na tabela da cláusula 3.1.

- 4.8.4. Durante a fase de Sustentação, os custos dos treinamentos deverão ser pactuados conforme a cláusula 4.11.
- 4.8.5. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento dos usuários para os sistemas propostos.
- 4.8.6. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Capacitação para os usuários da CONTRATANTE, abrangendo os níveis funcionais e gerenciais, contendo o conjunto de instruções, a documentação técnica e o material didático para cada módulo, devendo estes serem idênticos aos usados no sistema.
- 4.8.7. Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades e procedimentos a serem executados pelos usuários nas rotinas diárias, mensais e anuais.
- 4.8.8. Os treinamentos serão realizados das dependências da CONTRATANTE.
- 4.8.9. A CONTRATANTE definirá os usuários que participarão do treinamento.
- 4.8.10. A CONTRATADA deverá informar a quantidade de horas previstas para cada módulo a fim da definição da montagem das turmas e locais apropriados por parte da CONTRATANTE.
- 4.8.11. A CONTRATADA deverá ter finalizado o treinamento dos usuários antes da implantação de cada módulo.
- 4.8.12. Todos os materiais de apoio, como apostilas e manuais, são de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser fornecidos sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.8.13. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no programa de capacitação, incluindo recursos ou conteúdo.

4.9. Da Atualização, Manutenção e Suporte da Solução

4.9.1. Definições Gerais

- 4.9.1.1. A Manutenção, a Atualização e o Suporte da Solução ERP deve ser garantida pela CONTRATADA, até o final da vigência do Contrato.
- 4.9.1.2. Esses itens fazem parte da fase de Sustentação.
- 4.9.1.3. Esta etapa compreende a Manutenção, a Atualização e o Suporte dos usuários e profissionais da CONTRATANTE na utilização da Solução ERP, durante a fase de Sustentação da Solução ERP.
- 4.9.1.4. Os serviços de Manutenção e Suporte da Solução ERP são prestados pela CONTRATADA de acordo com os procedimentos técnicos específicos, objetivando manter a Solução ERP em perfeita condição de funcionamento.
- 4.9.1.5. A CONTRATADA é responsável, não se eximindo durante o período de vigência do Contrato: pelo correto funcionamento da Solução ERP e pelo aparecimento de quaisquer não funcionamentos, falhas e vícios ocultos, pré-existentes à Contratação ou introduzidos posteriormente à Contratação, por qualquer tipo de Atualização, Manutenção ou Customização.
- 4.9.1.6. Os não funcionamentos, falhas e vícios ocultos, devem ser corrigidos sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE, exceto no caso em que a causa do surgimento do problema seja a própria CONTRATANTE.
- 4.9.1.7. A CONTRATADA deve fornecer documentação de todos os eventos, levantamentos e trabalhos realizados durante a prestação dos Serviços de Versionamento, Manutenção e Suporte da Solução ERP.
- 4.9.1.8. Os serviços de Atualizações (atualização de versões e *releases*), a Manutenção (correção) e o Suporte (atendimento) passam a ser pagos através de um preço mensal,

sendo que no primeiro mês e no último mês da prestação dos serviços o pagamento é proporcional à quantidade de dias de serviços prestados.

- 4.9.1.9. Qualquer modificação na rotina dos serviços deve ser formalmente comunicada com antecedência mínima de 48 horas (quarenta e oito horas) e deve ter a expressa anuência formal da outra PARTE para ser aplicada.
 - 4.9.1.10. Quando não resultantes de Requisições ou Incidentes registrados no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA, os serviços ligados a Atualização, Manutenção e Suporte para o atendimento, correção de erros, problemas e dúvidas da CONTRATANTE, Gerais, de Negócio, Técnicas e sobre Serviços, devem ser executados no horário comercial compreendido na cláusula 7.1, através de contato direto entre os Técnicos do CONTRATANTE e os Técnicos da CONTRATADA.
 - 4.9.1.11. Quando resultantes de Requisições ou Incidentes, os serviços ligados a Atualização, Manutenção e Suporte para o atendimento, correção de erros, problemas e dúvidas da CONTRATANTE, Gerais, de Negócio, Técnicas e sobre Serviços, devem ser executados segundo o estipulado no Acordo de Níveis de Serviço do Contrato.
 - 4.9.1.12. Sempre que possível, a CONTRATADA deverá executar as Atualizações e Manutenções primeiramente no Ambiente de Homologação da CONTRATANTE. Após validação e aceite da CONTRATANTE, as Atualizações e Manutenções devem ser instaladas pela CONTRATADA no Ambiente de Produção da CONTRATANTE.
 - 4.9.1.13. A CONTRATANTE pode solicitar a imediata reversão da Atualização ou da Manutenção caso sejam constatadas falhas de alta criticidade que ainda não tenham sido resolvidas pela CONTRATADA.
 - 4.9.1.14. Inspeções, ajustes, substituições técnicas, testes, verificações, homologações e implantações que se fizerem necessárias para evitar problemas de funcionamento da Solução ERP, a disponibilização de Customizações ou as atualizações de Versões e *Releases* do SISTEMA quando efetuadas pela CONTRATADA, no Ambientes de Homologação, devem seguir os horários estipulados na cláusula 7.1 através de contato direto entre os Técnicos da CONTRATANTE e os Técnicos da CONTRATADA.
 - 4.9.1.15. No Ambiente de Produção as ações serão realizadas em datas e horários preestabelecidas pela CONTRATANTE, sempre através do fornecimento dos meios aos Técnicos da CONTRATANTE, com o acompanhamento presencial ou remoto de Técnicos da CONTRATADA, quando necessário.
 - 4.9.1.16. As Horas Técnicas presenciais ou remotas, realizadas pela CONTRATADA, oriundas da necessidade de consultas, verificações, testes, homologações e implantações presenciais ou remotas, para a correção pura e simples de erros ou para sanar qualquer problema criado por ação ou por omissão da CONTRATADA, devem ser suportadas pela CONTRATADA, não gerando ônus de nenhum tipo para a CONTRATANTE.
 - 4.9.1.17. O serviço de Manutenção abrange, entre outros: todos os programas da Solução ERP; toda a infraestrutura computacional que dá suporte à Solução ERP, considerando os sistemas operacionais, banco de dados, sistema de arquivos, sistema de aplicação, servidor web.
- 4.9.2. Atualizações
- 4.9.2.1. A CONTRATADA se responsabiliza pela atualização dos softwares envolvidos no correto e otimizado funcionamento do sistema, compreendendo bibliotecas, programas e configurações de software, banco de dados e demais softwares relacionados.

- 4.9.2.2. A CONTRATADA deve disponibilizar todas as atualizações de versões e *releases* da Solução ERP, de modo a garantir que a versão ou *release* instalada para a CONTRATANTE possa ser a última da Solução ERP licenciada.
 - 4.9.2.3. A Atualização é feita pela remessa das novas Versões ou *releases* da Solução ERP à CONTRATANTE e nas sedes da CONTRATANTE quando houver necessidade.
 - 4.9.2.4. A documentação necessária para que a CONTRATANTE acompanhe tecnicamente o processo de Atualização, deve ser disponibilizada pela CONTRATADA.
 - 4.9.2.5. São consideradas como novas Versões da Solução ERP àquelas que obedecem a mesma finalidade de uso e aproximadamente o mesmo escopo da Solução ERP, independente da tecnologia em que forem desenvolvidas e independente da continuidade do ciclo de vida do SISTEMA entregue através do Contrato, cabendo a CONTRATANTE a opção de continuidade ou troca, quando da criação de outra Versão em outra tecnologia, sem que isso represente ônus de Licenciamento para a CONTRATANTE, considerando-se a necessidade em função do ciclo de vida do SISTEMA.
 - 4.9.2.6. A CONTRATADA deve comunicar formalmente a CONTRATANTE quando a implantação de uma Versão disponibilizada é compulsória e quais os riscos da CONTRATANTE em não proceder a esta implantação, cabendo a CONTRATANTE decidir sobre a aplicação da Versão.
 - 4.9.2.7. Após a liberação da CONTRATANTE, a implantação das novas versões da Solução ERP deverá ser realizada pela CONTRATADA.
 - 4.9.2.8. A CONTRATANTE deverá liberar a instalação no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos contados da remessa ou disponibilização pela CONTRATADA. Ultrapassando este prazo, a CONTRATADA pode deixar de prestar manutenção para a Versão anterior.
 - 4.9.2.9. Este prazo necessitará ser estendido e ser objeto de acordo entre as PARTES sempre que (i) a nova Versão a ser implantada não estiver estabilizada, (ii) a homologação da nova Versão a ser implantada não estiver concluída, (iii) a nova Versão a ser implantada for oriunda de uma mudança de Plataforma Tecnológica determinante (iv) ou outro motivo tecnicamente justificado.
 - 4.9.2.10. As atualizações de Versão e *releases*, independente do motivo pelo qual foram geradas, não podem interferir no desempenho do SISTEMA nem suprimir funcionalidades que resultem em prejuízo para os negócios da CONTRATANTE, a critério da CONTRATANTE.
 - 4.9.2.11. Independente do motivo pelo qual foram geradas, eventuais Customizações desenvolvidas especificamente para a CONTRATANTE pela CONTRATADA passam a integrar sob todos os aspectos a Versão e Release do SISTEMA que é executada na CONTRATANTE, devendo estas eventuais Customizações serem consideradas e ajustadas quando da geração de uma nova Versão ou *release*.
 - 4.9.2.12. Os serviços de Atualização do SISTEMA são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo quaisquer outros ônus para o CONTRATANTE que não seja o pagamento mensal destinado para a Atualização (atualização de versões) a qualquer título.
- 4.9.3. Manutenções
- 4.9.3.1. Manutenção Corretiva
 - 4.9.3.1.1. Por Manutenção Corretiva entende-se aquela necessária a corrigir erros, defeitos ou mau funcionamento da Solução ERP.

- 4.9.3.1.2. A CONTRATADA deve disponibilizar os serviços de Manutenção Corretiva da Solução ERP, mantendo Técnicos com a finalidade específica de avaliarem as ocorrências originadas por quaisquer Clientes da CONTRATADA, outras áreas externas e por suas áreas internas, onde apontem eventuais inconsistências verificadas nas funcionalidades da Solução ERP, corrigindo-as e atualizando as Versões e *releases* da CONTRATANTE com estas correções após a validação das mesmas, gerando e mantendo o material de controle de atualização de Versões e *releases*.
- 4.9.3.1.3. No caso da correção exigir a execução de serviços de Manutenção Corretiva nas instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve disponibilizar os Técnicos necessários, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 4.9.3.1.4. A alteração ou consulta de dados constantes nos Bancos de Dados da Solução ERP sem a utilização de uma função disponibilizada pelo SISTEMA aos Utilizadores do SISTEMA com os perfis de Gestores, Usuários ou Analistas, somente é aceita em caráter emergencial e formalmente justificado e precedido de backup dos Bancos de Dados da Solução ERP, devendo ser seguida de uma correção definitiva ou da disponibilização de uma função operacional para a CONTRATANTE.
- 4.9.3.1.5. A CONTRATADA deverá realizar os serviços de manutenção permitindo a possibilidade que as novas funções possam ser ativadas a partir dos “menus” do próprio sistema.

4.9.3.2. Manutenção de Ordem Legal

- 4.9.3.2.1. Por Manutenção de Ordem Legal entenda-se aquela necessária a ajustar a Solução ERP exatamente de acordo com a legislação vigente e definição legal, devendo durante toda vigência contratual, estar aderente a legislação federal, estadual e municipal, sem ônus adicional à CONTRATANTE.
- 4.9.3.2.2. A CONTRATADA deve acompanhar a publicação de todos os normativos emitidos pelos Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, de forma a atender a CONTRATANTE, mantendo a Solução ERP em permanente conformidade com os normativos vigentes e o ajustando às mudanças relacionadas ao Objeto contratado, com a necessária antecipação ao fato, de forma que a CONTRATANTE possa atender aos prazos legais.
- 4.9.3.2.3. Respeitados os termos do Contrato, por parte da CONTRATANTE, os serviços de geração de Versões ou Releases para a Manutenção de Ordem Legal do SISTEMA são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo quaisquer outros ônus para o CONTRATANTE que não seja o pagamento mensal destinado para a Manutenção (correções) a qualquer título.
- 4.9.3.2.4. Os eventuais serviços de Treinamento ou de auxílio na implantação das Versões ou Releases, se necessários, não podem gerar custos, sendo cobertos exclusivamente pela CONTRATADA.
- 4.9.3.2.5. A CONTRATADA garante que a Solução ERP é atualizada no que se refere às alterações que venham a ocorrer conforme definido na cláusula 5. Aspectos Legais.

4.9.3.3. Manutenção Evolutiva

- 4.9.3.3.1. Para garantir a aderência da solução contratada durante toda vigência contratual, assim como para permitir que a solução disponível no mercado possa ser melhor utilizada na realidade local, serão acrescidos ao contrato horas para desenvolvimento de adaptações e evoluções na Solução ERP. Este recurso visa,

a critério da CONTRATANTE, alterar características específicas da ferramenta ou ainda, criar recursos não previstos neste edital, para uso nas unidades ou controle.

- 4.9.3.3.2. O serviço que se refere a este tópico deverá obedecer aos critérios estipulados na cláusula 4.11 Serviços adicionais.
- 4.9.3.3.3. A partir da entrega da evolução / adaptação, a mesma passa a fazer parte do objeto contratado, sendo plenamente coberta pela garantia em relação a vícios e defeitos.

4.9.4. Suporte técnico e assessoria

- 4.9.4.1. O Suporte para a solução de Requisições e Incidentes, sobre funções Padrões e Customizadas, é prestado de forma remota ou presencial, considerando para isso: o Acordo de Níveis de Serviço; partindo de um ponto único de comunicação, isto é, na ocasião da comunicação não compete à CONTRATANTE discernir entre Programas e Módulos Básicos / Padrões e Programas e Módulos Específicos / Customizados.
- 4.9.4.2. A CONTRATADA deve garantir o apoio técnico necessário para a CONTRATANTE operar novas Versões ou *Releases* para as quais a CONTRATANTE foi licenciada.
- 4.9.4.3. Os Técnicos da CONTRATADA devem estar aptos e capacitados a resolver problemas e esclarecer quaisquer dúvidas apresentadas.
- 4.9.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante toda a vigência do contrato a quantidade adequada de profissionais habilitados e capacitados para atender as exigências dos serviços descritos e o atendimento constantes neste Termo, com elevada qualidade e eficiência.
- 4.9.4.5. O Suporte poderá ser solicitado diretamente pelos usuários indicados previamente pela CONTRATANTE.
- 4.9.4.6. Durante a vigência do Contrato, a CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados para o Suporte.
- 4.9.4.7. Sempre que solicitado, esgotadas as tentativas de solução em caráter remoto, a CONTRATADA alocará recursos para atendimento presencial, de preferência com o prévio agendamento para possibilitar a estruturação da visita já com o trabalho esquematizado.
- 4.9.4.8. A CONTRATADA obriga-se a suprir toda orientação técnica necessária, a fornecer suporte técnico para ajustes de configurações e parâmetros ou quaisquer outras ações necessárias para o uso adequado dos Produtos e Serviços contratados e a prestar esclarecimentos às equipes da CONTRATANTE sobre questões relativas à documentação, aos Produtos e Serviços contratados.
- 4.9.4.9. Os Serviços de Suporte da Solução ERP, tanto técnico como sobre negócios, são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo quaisquer outros ônus para A CONTRATANTE que não seja o pagamento mensal para o Suporte (atendimento) a qualquer título.
- 4.9.4.10. Os Serviços de Suporte sobre negócios não abrangem a definição dos modelos (processos, estratégia, tática e outros), mas abrangem a aplicação dos modelos definidos pela CONTRATANTE ao SISTEMA.
- 4.9.4.11. A CONTRATADA deve disponibilizar à CONTRATANTE, ao término de cada atendimento, registro no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA, os dados sobre a intervenção realizada, a data, a hora da Requisição ou Incidente, o

nome da pessoa que prestou os serviços, a duração dos mesmos, a identificação do item que apresentou defeito e demais informações pertinentes.

4.9.4.12. Adicionalmente, é disponibilizado sempre que solicitado ou em outro prazo estipulado entre as PARTES, em até o dia 5 (cinco) de cada mês subsequente, um relatório com os indicadores de evolução do atendimento, como atingimento do SLA, evolução da abertura, fechamento e backlog de Requisições ou Incidentes, abertos por criticidade e demais informações pertinentes, se ocorrerem.

4.9.4.13. Os Serviços de Manutenção e Suporte abrangem, entre outros:

4.9.4.13.1. Atendimento e suporte em parametrizações, cadastros e regras de negócio aos usuários da Solução ERP;

4.9.4.13.2. Gerenciamento das Requisições ou Incidentes;

4.9.4.13.3. Gerenciamento de prioridades;

4.9.4.13.4. Análise de Requisições e Incidentes;

4.9.4.13.5. Encaminhamento para solução de erros (abertura e acompanhamento / solução de Requisição ou Incidente);

4.9.4.13.6. Esclarecimentos a CONTRATANTE, quanto à instalação, utilização, correções, erros ou mau funcionamento da Solução ERP e de cada um de seus Módulos, Produtos e Serviços;

4.9.4.13.7. Análise da viabilidade de melhorias;

4.9.4.13.8. Assessoria técnica a CONTRATANTE consistindo em informá-lo de melhorias técnicas que possam ser aplicadas a Solução ERP, quando de conhecimento da CONTRATADA.

4.10. Do Acordo de Níveis de Serviço

4.10.1. Definições gerais

4.10.1.1. A CONTRATADA reconhece que, conceitualmente, a disponibilidade alta, um tempo de resposta baixo e um MTBF (tempo médio entre falhas) alto, são características inerentes ao fornecimento da Solução ERP.

4.10.1.2. Não estão excluídas quaisquer formas de acionamento dos Serviços de Manutenção e Suporte da CONTRATADA por parte do CONTRATANTE, quando emergenciais, mesmo considerando que também devem ser registrados através do formato e processo padrão aqui definido entre as PARTES.

4.10.1.3. CONTRATADA, visando manter o atendimento e o relacionamento com o CONTRATANTE, envidará todos os esforços necessários para resolver as Requisições e os Incidentes críticos independente dos tempos previstos nas tabelas do Acordo de Níveis de Serviço do Contrato.

4.10.1.4. A CONTRATADA deve prover os Serviços de Manutenção e Suporte sobre o SISTEMA, nos dias úteis, conforme a cláusula 7.1 Horários.

4.10.2. Sistema de Abertura de Chamados

4.10.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS, uma ferramenta para controle de solicitações ou sistema de gestão de chamados para gerir todas as demandas.

- 4.10.2.2. A CONTRATANTE deve utilizar o Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA, para o controle das Requisições e Incidentes, independentemente da utilização de ferramenta própria para o controle interno da CONTRATANTE.
- 4.10.2.3. A CONTRATADA deve prover para a CONTRATANTE acesso às informações sobre o andamento das Requisições e Incidentes registrados no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA em nome da CONTRATANTE.
- 4.10.2.4. O acesso a este Sistema deve ser realizado pela internet, devendo estar disponível para uso da CONTRATANTE em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção durante os períodos não úteis.
- 4.10.2.5. Todos as Requisições e Incidentes, independente da utilização de outros meios de comunicação em situações críticas, devem ser registrados / acompanhados pelo CONTRATANTE no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.2.6. O atendimento para Manutenções sobre o SISTEMA, o Suporte às dúvidas operacionais e o Suporte técnico se iniciará a partir do encaminhamento da Requisição ou Incidente no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.2.7. Toda a documentação relativa à Requisição ou Incidente em questão deve ser anexada no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA, ou enviada através de outro mecanismo online ou correio eletrônico disponibilizado pela CONTRATADA.
- 4.10.2.8. A CONTRATADA deve registrar o recebimento da Requisição ou Incidente, bem como atualizar, alimentar, transferir e solucionar, baixar ou encerrar, as Requisições e Incidentes no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.2.9. Enquanto uma Requisição ou Incidente não for solucionado ou não for definida formalmente uma Solução de Contorno e/ou a Resolução Definitiva e os respectivos prazos de ativação, periodicamente e também sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve se manifestar através do Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA sobre os trabalhos, progressos e prazos de ativação da Solução de Contorno e / ou da Resolução Definitiva.
- 4.10.2.10. A CONTRATADA deve registrar a solução da Requisição ou Incidente e a ação efetuada para normalizar a operacionalização do SISTEMA, no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.2.11. A CONTRATADA ao solucionar a Requisição ou Incidente, deve repassar todas as informações necessárias relativas ao atendimento do pedido de Suporte e anexar o Relatório Técnico de Atendimento anteriormente citado.
- 4.10.2.12. A data e a hora em que o comunicado de conclusão (solução) da prestação dos Serviços for encaminhado para a CONTRATANTE, serão consideradas como sendo a data e a hora de encerramento da Requisição ou Incidente. A CONTRATANTE tem 48 (quarenta e oito) horas corridas considerados apenas os dias úteis, para contestar a prestação de Serviços, podendo então reabrir a Requisição ou Incidente e reencaminhar para a CONTRATADA; dando continuidade ao SLA estipulado. Expirado o prazo de 2 (dois) dias úteis, o fechamento final ocorre automaticamente sendo dado o aceite dos Serviços prestados, através do Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.2.13. A CONTRATADA deve fornecer para a CONTRATANTE uma relação de telefones de contato permanente que podem ser utilizados para contatar a CONTRATADA em casos de surgimento de problemas de alta criticidade fora dos horários e dias úteis, onde serão abertos somente incidentes de Nível de Severidade Alta.

- 4.10.2.14. Se a CONTRATADA não dispõe de plantão, em casos críticos, fora dos horários e dias úteis, a CONTRATANTE pode contatar a CONTRATADA. Em havendo o contato, a viabilidade técnica e os recursos humanos, a Requisição ou Incidente é endereçado em Nível de Severidade Alto.
- 4.10.2.15. O acionamento da CONTRATADA por telefone ou outro mecanismo online ou correio eletrônico não isenta a CONTRATANTE de registrar a Requisição ou Incidente no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.

4.10.3. SLA

- 4.10.3.1. A cada interrupção do processamento normal de Produtos e Serviços contratados, em quaisquer ambientes, é registrada uma Requisição ou Incidente.
- 4.10.3.2. Se a Requisição ou Incidente não puder ser resolvido pelo Suporte Interno da CONTRATANTE ou estiver fora do escopo das responsabilidades da CONTRATANTE estabelecidas neste Contrato e nos seus anexos, deve ser acionada a CONTRATADA, para: (i) Elaboração da Requisição ou Incidente; (ii) Definição do Nível de Severidade apropriado, em concordância com as definições dos Níveis de Severidades.
- 4.10.3.3. Considerada a gravidade da Requisição ou Incidente, a CONTRATANTE pode, a seu critério, acionar a CONTRATADA imediatamente ou em paralelo independente da ação do Suporte Interno.
- 4.10.3.4. A CONTRATADA não é responsável por falhas no SISTEMA decorrentes de:
- 4.10.3.4.1. Problemas na infraestrutura de conectividade da internet da CONTRATANTE;
 - 4.10.3.4.2. Erros na operação do SISTEMA;
 - 4.10.3.4.3. Alterações efetuadas no SISTEMA (i) por pessoas não pertencentes ao quadro de funcionários da CONTRATADA e por (ii) pessoas não pertencentes ao quadro de funcionários da CONTRATANTE a não ser que treinados ou instruídos pela CONTRATADA;
 - 4.10.3.4.4. Problemas causados por fatores fora do controle da CONTRATADA.
- 4.10.3.5. A partir do registro de uma Requisição ou Incidente no Sistema ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA ou por quaisquer outras formas de acionamento em caso de indisponibilidade deste sistema ou criticidade, são considerados os seguintes Níveis de Serviço:

Nível de serviço	Descrição
Expectativa de Atendimento	Compreende o tempo desde o encaminhamento da Requisição ou Incidente até o momento que um dos Técnicos da CONTRATADA inicie o atendimento, constituindo-se apenas em uma expectativa referencial, não estando sujeita aplicação de Penalidades
Solução de Contorno	Compreende o tempo medido desde o registro da Requisição ou Incidente até o momento que a CONTRATADA forneça uma solução que permita a continuidade da operação dos Produtos e Serviços contratados
Resolução Definitiva	Compreende o tempo medido desde o registro da Requisição ou Incidente até o momento que a CONTRATADA forneça uma Resolução Definitiva ou, quando a solução depender de alterações de maior monta da Solução ERP, apresente Projeto que conduza à Resolução Definitiva.

4.10.3.6. Cada um dos Níveis de Serviços levará em consideração a severidade da Requisição ou Incidente, sendo esta severidade classificada como:

Nível de severidade	Descrição
Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorrências que impactam em um processo de trabalho crítico para o funcionamento de todo o módulo ou subsistema, impedindo ou tornando inviável a operação no mesmo, erros em processo, cálculos e/ou relatórios legais que levem ao risco de descumprimento de prazos, ou inviabilizem seu uso. - Não há processo alternativo que possa atender ao processo com problemas no tempo necessário. - Iminência de descumprimento de prazo legal ou regulatório. - Ocorrência de problemas que afetem a segurança da SOLUÇÃO de forma grave e que transgridam a Legislação Vigente. - Os Clientes / Fornecedores do CONTRATANTE são afetados diretamente, podendo causar prejuízos financeiros aos próprios Clientes / Fornecedores, prejuízos financeiros ao CONTRATANTE ou danos à reputação do CONTRATANTE. - Os Utilizadores do CONTRATANTE não conseguem fazer uso do SISTEMA, resultando em um impacto crítico em suas operações, com graves restrições. - Existe falha do SISTEMA ligada à Segurança ou a Vulnerabilidade que está sendo explorada por elementos internos ou externos e que está trazendo definitivos prejuízos imediatos, financeiros ou de imagem, para o CONTRATANTE, seus Clientes ou Fornecedores.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorrências que impactam em processo de trabalho de usuário, contudo não impedem ou não tornam inviável a operação no sistema ou módulo em outros processos, ou seja, problemas em que o usuário fica impedido de realizar algumas atividades comprometendo as rotinas de trabalho de sua área. - Ocorrência de falha ou defeito que impede de forma parcial a operação ininterrupta e livre de falhas do SISTEMA em suas rotinas críticas. - Há processo alternativo que possa atender ao processo com problemas no tempo necessário. - Ocorrência de falha ou defeito que, se não resolvida pode se tornar crítica. - Existe falha do SISTEMA ligada à Segurança ou a Vulnerabilidade que está sendo explorada por elementos internos ou externos e que pode trazer definitivos prejuízos imediatos, financeiros ou de imagem, para o CONTRATANTE, seus Clientes ou Fornecedores.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorrências que impactam diretamente no processo de trabalho, mas não impedem a operação do sistema, ou a parte dele pelo usuário, mas tornam, por exemplo, mais lenta ou trabalhosa a operação deste no sistema. - Demais problemas ou dúvidas que prejudiquem ou restrinjam operações no sistema. - O usuário pode aguardar em maior prazo ou até a implantação de nova versão para extinguir a ocorrência, quando este evento for regular e com previsibilidade. - Interrupção de processos não críticos de produção tais como, geração de relatórios gerais, importação ou exportação de interfaces não críticas e que possuam solução de contorno viável. - Ocorrência de falha e ou defeito da aplicação que cause inconveniência e afete a operacionalidade, a segurança e o desempenho do sistema. - Incidentes sem impacto na produtividade, tais como: erros de digitação nas telas do sistema; desalinhamento pequeno de objetos nas telas do sistema. - Ocorrência de falha e ou defeito que causa pequenos inconvenientes. - Impossibilidade de utilização de funcionalidades específicas, que não afetam a operação geral do sistema - Não há necessidade de solução de contorno ou processo alternativo. - Solicitações de informações técnicas e operacionais, treinamentos sobre os Produtos e Serviços contratados. - Existe falha do SISTEMA ligada à Segurança ou a Vulnerabilidade que está sendo explorada por elementos internos ou externos e que pode trazer prejuízos de menor monta, financeiros ou de imagem, para a CONTRATANTE, seus Clientes ou Fornecedores.
Normal	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorrências de esclarecimentos, dúvidas que não impactam diretamente no processo de trabalho e não impedem ou dificultem a operação do sistema, ou parte dele pelo usuário. - Novos projetos.

- 4.10.3.7. A CONTRATADA tem os seguintes prazos para Atendimento, Solução de Contorno e Resolução Definitiva das Requisições ou Incidentes, de acordo com o respectivo Nível de Severidade:

Nível de Severidade	Nível de Serviço		
	Expectativa de Atendimento	Solução de Contorno	Resolução Definitiva
Alto	1 (uma) hora útil	8 (oito) horas úteis	5 (cinco) dias úteis
Médio	2 (duas) horas úteis	16 (dezesesseis) horas úteis	10 (dez) dias úteis
Baixo	2 (duas) horas úteis	24 (vinte e quatro) horas úteis	15 (quinze) dias úteis
Normal	não cabe	Prazo combinado entre as partes	Prazo combinado entre as partes

- 4.10.3.8. O atendimento de Requisição ou Incidente, no Nível de Severidade Alto deve ter seguimento após o término dos horários e dias úteis em que a CONTRATADA deve prover os Serviços de Manutenção e Suporte sobre o SISTEMA ou em qualquer horário, desde que solicitado previamente plantão de atendimento.
- 4.10.3.9. O Nível de Severidade da Requisição ou Incidente é definido de acordo com os dados fornecidos pela CONTRATANTE durante o preenchimento do registro da Requisição ou Incidente no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA.
- 4.10.3.10. O CONTRATANTE pode solicitar a redefinição do Nível de Severidade, se julgar a Requisição, o Incidente ou o Utilizador como crítico, ficando esta alteração condicionada à capacidade de atendimento da equipe da CONTRATADA. Estas solicitações de redefinições serão examinadas pela CONTRATADA que irá aceitar a redefinição ou explicar formalmente o não atendimento da solicitação ou apresentar solução alternativa e, se necessário, orçar o custo desta solução alternativa.
- 4.10.3.11. A prioridade de atendimento das solicitações de solução de Requisições e Incidentes pode ser determinada pela CONTRATANTE a qualquer tempo, sempre que achar necessária, encaminhado à CONTRATADA em tempo hábil para execução e cumprimento dos prazos contratuais.
- 4.10.3.12. A CONTRATADA pode alterar o Nível de Severidade definido no registro da Requisição ou Incidente, somente após aprovação da CONTRATANTE, desde que a solicitação de alteração seja acompanhada de justificativa da CONTRATADA.
- 4.10.3.13. Após a aplicação da Solução de Contorno, a CONTRATADA deve apresentar a (i) Resolução Definitiva ou proposta de (ii) Projeto que contemple a Resolução Definitiva, para apreciação da CONTRATANTE, se a Solução de Contorno aplicada não se constituir na Resolução Definitiva.

4.10.4. Prazos

- 4.10.4.1. Os prazos previstos no Acordo de Níveis de Serviço são computados com base nos minutos, horas, períodos e dias úteis, para o Ambiente de Produção.
- 4.10.4.2. Os prazos do Acordo de Níveis de Serviço podem ser interrompidos quando a ocorrência depender de retorno de informações ou validações por parte da CONTRATANTE, que alterará o status para pausado, retomando a contagem, assim que as informações forem disponibilizadas.

- 4.10.4.3. Caso ultrapasse o tempo para a solução da Requisição ou Incidente, a CONTRATADA deve justificar o motivo do atraso no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS da CONTRATADA, informando a razão da pendência e a data prevista para solução, para análise da CONTRATANTE. Caso a justificativa seja pertinente, a CONTRATANTE pode suspender a contagem de prazo do SLA.
- 4.10.4.4. A contagem do tempo para a Solução e Resolução se iniciará na efetiva comunicação para a CONTRATADA e se concluirá na efetiva aplicação da Solução de Contorno e / ou Resolução Definitiva sobre o SISTEMA, descontados os tempos inseridos por responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.10.4.5. O não cumprimento dos prazos previstos no Acordo de Níveis de Serviço implicará em falha no atendimento sujeita às Penalidades previstas no Contrato.
- 4.10.4.6. Os valores devidos pela CONTRATADA pela aplicação de Penalidades pela CONTRATANTE são descontados dos Serviços de Atualização, Manutenção e Suporte da Solução ERP e Serviços Adicionais.

4.11. Dos Serviços Adicionais

- 4.11.1. A CONTRATADA deve executar os Serviços Adicionais solicitados pela CONTRATANTE, mediante a utilização de Horas Técnicas remuneradas, quando houver necessidade do uso de Profissionais Técnicos de gerenciamento, consultoria, análise e desenvolvimento devido a: mudanças operacionais ou estratégicas da CONTRATANTE, fatores externos não previstos nas Manutenções Corretivas e Manutenções de Ordem Legal ou por situações que não tenham sido previstas no Contrato e que não tenham sido originados por ação ou por omissão da CONTRATADA.
- 4.11.2. A CONTRATADA deve executar os Serviços Adicionais solicitados pela CONTRATANTE, quando houver necessidade de: (i) atendimento emergencial fora do horário e dias úteis previstos no Acordo de Níveis de Serviço; (ii) necessidade de Suporte presencial; (iii) desenvolvimento de novos programas customizados; (iv) necessidade de adequações sistêmicas solicitadas pela CONTRATANTE e que venham a ser necessárias para promover a melhoria de processos, automatizar negócios ou realizar evoluções; (v) consultoria especializada.
- 4.11.3. Sempre que houver uma solicitação um Serviço Adicional, a mesma deverá ser registrada no Sistema de ABERTURA DE CHAMADOS, e conter minimamente os seguintes elementos:
 - Quem está solicitando (setor, coordenação, ou responsável técnico);
 - Por que está solicitando (contextualização da necessidade a ser atendida, preferencialmente com fluxograma e caso de uso);
 - O que está solicitando (descrição detalhada do pedido, contendo de forma minuciosa, todas as alterações desejadas na ferramenta, inclusive as relacionadas a parametrização);
 - Em caso de solicitação de evolução da Solução ERP, deverão ser informados quais são os critérios de aceite (um roteiro que descreve como espera-se utilizar a funcionalidade solicitada, de forma que se entenda que a funcionalidade atende ao proposto, caso passe neste teste).
- 4.11.4. Todos os Serviços Adicionais utilizarão para sua confecção, as horas técnicas estimadas na proposta de preços, ao limite de 2.400 (duas mil e quatrocentas) horas, durante a vigência contratual, cujo pagamento ocorrerá conforme efetivamente utilizadas.
- 4.11.5. A CONTRATANTE se reserva no direito de definir o ritmo de utilização das Horas Técnicas ligadas a etapa de Serviços Adicionais, podendo as Horas Técnicas inicialmente definidas serem utilizadas ou não serem utilizadas.

4.11.6. A utilização de Horas Técnicas obedecerá ao seguinte processo, cuja mecânica detalhada (formato de documentos, Cronograma Físico Financeiro, regime de pagamentos) deve ser combinada entre as PARTES:

- 4.11.6.1. Encaminhamento do escopo da necessidade pela CONTRATANTE para a CONTRATADA;
- 4.11.6.2. Após avaliação, geração de Proposta Comercial pela CONTRATADA. Na Proposta Comercial, devem ser enviados os requisitos funcionais, lista de programas, complexidade, etc., para que a CONTRATANTE possa verificar a métrica utilizada;
- 4.11.6.3. Validação e aprovação da Proposta Comercial pela CONTRATANTE;
- 4.11.6.4. Desenvolvimento e Testes pela CONTRATADA;
- 4.11.6.5. Implantação do pacote de programas no Ambiente de Homologação da CONTRATANTE pela CONTRATADA;
- 4.11.6.6. Validação dos requisitos e da solução pela CONTRATANTE, com a geração da formalização do aceite pela CONTRATANTE;
- 4.11.6.7. Implantação do pacote de programas no ambiente de Produção da CONTRATANTE pela CONTRATADA;
- 4.11.6.8. Emissão de Termo de Aceite pela CONTRATANTE;
- 4.11.6.9. Emissão pela CONTRATADA de documentação fiscal e financeira com posterior agendamento de pagamento pela CONTRATANTE.

4.12. Do Termo de Aceite

4.12.1. Para cada entrega de módulo ou desenvolvimento de funcionalidades, deverá ser entregue à CONTRATANTE, preferencialmente em reunião presencial, o respectivo Termo de Aceite, contendo:

- O nome do módulo ou da funcionalidade que está sendo entregue;
- A lista de artefatos técnicos adicionados;
- As funcionalidades afetadas, excluídas, incluídas ou modificadas, com suas respectivas atribuições de responsabilidade;
- A avaliação e o aceite dos testes realizados pelos usuários da CONTRATANTE;
- A previsão de entrada no Ambiente de Produção;

4.12.2. O módulo ou sistema somente será considerado entregue após assinado o termo de aceite pelos responsáveis técnicos indicados pela CONTRATANTE e sua efetiva implantação no ambiente de produção.

4.13. Do Relatório Mensal

4.13.1. Ao final de cada mês de serviços, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo a contabilização das atividades realizadas, entre as quais, os registros de quaisquer operações de atividades de migração, manutenção, suporte técnico e execução de backups, restauração da base de homologação e ocorrências extraordinárias, contendo para cada registro, as informações mínimas de:

- Tipo de ocorrência;
- Data;

- Descrição;
- Responsável;
- Status da ocorrência;

5. ASPECTOS LEGAIS

- 5.1.A Solução ERP deve abranger as situações e operações definidas, atendendo todas as normas do ordenamento jurídico que incidam na CONTRATANTE, inclusive orientações emitidas pelos órgãos de controle, bem como a legislação municipal de São Leopoldo e do estado do Rio Grande do Sul.
- 5.2.A CONTRATADA deve garantir, quando necessário, que a Solução ERP esteja sempre compatível com as normas que orientam o Sistema Único de Saúde, provendo as eventuais customizações necessárias.
- 5.3.A CONTRATADA deve garantir que a Solução ERP esteja sempre em conformidade permanente através das Manutenções de Ordem Legal, com todos os normativos, regras e prazos vigentes definidos pelos Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, de forma a atender a CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato.
- 5.4.A CONTRATADA deve garantir conformidade permanente através das Manutenções de Ordem Legal, com todas as determinações de ordem geral emanadas por quaisquer Órgãos ou Autoridades de abrangência nacional, cujo não cumprimento venha a impedir ou ameaçar a atuação parcial ou total da CONTRATANTE.
- 5.5.A Solução ERP, Objeto desta contratação, deve estar em conformidade com as normas vigentes e deve garantir a efetividade de todos os processos que fazem parte do SISTEMA.

6. PROVA DE CONCEITO

6.1. Comissão Técnica de Avaliação

- 6.1.1.A CONTRATANTE designará uma Comissão Técnica de Avaliação, que será composta pelos técnicos responsáveis pela definição dos requisitos principais previstos neste termo de referência, que avaliará se os sistemas propostos atendem às exigências da Prova de Conceito.
- 6.1.2. Esta comissão terá como único objetivo garantir a aderência do objeto licitado com o objeto apresentado na Prova de Conceito e emitirá um Relatório de Prova de Conceito da solução proposta em até 10 (dez) dias úteis após o término da Prova de Conceito, comunicando da aprovação ou reprovação da licitante.
- 6.2.A empresa habilitada que oferecer o menor preço global para o projeto estará sujeita à realização da Prova de Conceito.
- 6.3.A Prova de Conceito possui caráter eliminatório, ou seja, ocorrerá a desclassificação da licitante caso a mesma não atenda às situações previstas.
- 6.4.A Prova de Conceito será realizada após convocação pelo setor de Licitações da CONTRATANTE, em prazo não superior a 10 (dez) dias úteis contados da data de abertura das propostas, podendo ser ajustado o calendário em conformidade com as necessidades do município.
- 6.5.Caberá a CONTRATANTE publicar no portal onde o pregão está tramitando: data, local e horário para o início da prova de conceito. Poderão ser marcadas datas adicionais até que todos os requisitos principais exigidos em cada módulo sejam verificados.
- 6.6.A Prova de Conceito poderá ser realizada por módulo, ou seja, poderão ser realizadas duas ou mais demonstrações em paralelo por módulo a fim de agilizar o processo de avaliação do software,

momento no qual a Comissão Técnica de Avaliação poderá ser dividida em grupos técnicos especializados em cada módulo.

- 6.7. Na apresentação do sistema proposto, a licitante deverá preparar o sistema para realizar as operações necessárias às comprovações da compatibilidade. Serão exigidas as apresentações de todos os requisitos principais constantes na Prova de Conceito.
- 6.8. Durante a execução da Prova de Conceito, os membros da Comissão Técnica de Avaliação poderão solicitar à licitante a realização de operações e esclarecimentos que julgarem relevantes à avaliação de cada requisito.
- 6.9. A vencedora provisória do certame poderá utilizar dados fictícios na apresentação do sistema proposto, devendo inserir previamente as informações necessárias para a realização de simulações de todos os requisitos principais constantes na Prova de Conceito.
- 6.10. Ao término das demonstrações referentes à Prova de Conceito a sessão será encerrada para a deliberação quanto à aprovação ou reprovação da solução ofertada pela licitante.
- 6.11. Informa-se que toda a estrutura (software, hardware e conexão à internet) necessários para a apresentação da solução durante a Prova de Conceito serão de responsabilidade da licitante, ficando a CONTRATANTE responsável somente pela disponibilização do espaço físico para a realização do mesmo.
- 6.12. As funcionalidades constantes no Anexo 1 deverão ser integralmente atendidas para receberem aprovação, ou seja, TODOS os itens deverão receber conceito "atende" para validar a homologação do licitante. Serão consideradas como "não atende" as funcionalidades que não atenderem, atenderem parcialmente ao exigido ou atenderem apenas alguns itens exigidos relativos à funcionalidade avaliada. Caso algum item receba o conceito de "não atende" o licitante será desclassificado.
- 6.13. As funcionalidades constantes no Anexo 2 não são eliminatórias, porém deverão ser integralmente atendidas para receberem aprovação. Serão consideradas como "não aprovadas" as funcionalidades que não atenderem, atenderem parcialmente ao exigido ou atenderem apenas alguns itens exigidos relativos à funcionalidade avaliada, sendo exigida a sua entrega de acordo com a data estipulada em cronograma para o item.
- 6.14. A vencedora do certame se comprometerá formalmente a desenvolver as funcionalidades consideradas como não aprovadas do Anexo 2 identificados na Prova de Conceito, caso existirem, no prazo máximo informado no item correspondente ao cronograma. A não observância desse prazo sujeitará a CONTRATADA à aplicação de penalidades constantes neste Termo de Referência.
- 6.15. A vencedora provisória do certame que não realizar a Prova de Conceito, ou não conseguir apresentar a solução em conformidade com o exigido neste Termo de Referência será desclassificada do processo licitatório.
- 6.16. A vencedora provisória do certame que realizar a Prova de Conceito e a Solução Proposta não obter o aceite, será considerada desclassificada, dando continuidade ao processo licitatório.
- 6.17. A vencedora provisória do certame que realizar a Prova de Conceito e a Solução Proposta obter o aceite, será considerada como classificada.
- 6.18. Em casos de completa impossibilidade de realização da Prova de Conceito por motivos alheios aos citados (falta de energia, por exemplo), a prova será suspensa e transferida para o próximo dia útil, caso a situação que a impeça dura um período maior que 30 minutos.
- 6.19. Para o bom andamento dos trabalhos de avaliação, bem como resguardo de direitos do particular quanto à propriedade intelectual protegidos por Lei, só será permitida a participação de no máximo um representante das demais licitantes na sessão, sendo-lhe vedado a manifestação e o uso ou porte de quaisquer equipamentos eletrônicos (smartphone, celular, câmera, notebook, gravador entre outros) e de registros audiovisuais, resguardado o direito de tomar apontamentos por escrito que deverão ser cedidos para cópia caso solicitado pela CONTRATANTE ou empresa

em avaliação, bem como garantido o direito à manifestação contrária por meio de recurso administrativo que será protocolado após a publicação do parecer da Comissão Técnica de Avaliação.

- 6.20. A aprovação na Prova de Conceito não exige a CONTRATADA da responsabilidade de garantir a plena operação a qual a solução tecnológica exige, prezando pela qualidade, segurança e a funcionalidade deste projeto.

7. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Para fins de atendimento, serão consideradas o período de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, sem interrupção ao meio-dia, em dias úteis no Município de São Leopoldo.
- 7.2. Durante a vigência dos contratos e nos casos em que for necessário ao atendimento remoto ou presencial, dependendo da situação, o período de atendimento poderá estender-se pelas 24 (vinte quatro) horas do dia.
- 7.3. A CONTRATADA deverá, durante a vigência do contrato, prestar os serviços relativos à solução ofertada no momento em que a CONTRATANTE requisitar, contando como prazo de início a data de assinatura da Ordem de Início do Serviço, seja este por meio de ordem de serviço, e-mail ou telefone.
- 7.4. São contabilizadas apenas as horas úteis para fins de validação de execução contratual.
- 7.5. Caso seja necessário disponibilizar equipe para o atendimento presencial a CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para que o profissional se apresente nas dependências na CONTRATANTE.
- 7.6. No caso de execução do serviço nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá respeitar o horário de expediente do órgão.
- 7.7. Em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como antecipação de prazos de entrega por parte da CONTRATADA, deslocamento de prestadores nos finais de semana, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços disponíveis aos usuários da CONTRATANTE, depuração de erros críticos entre outros, os serviços poderão, a critério da CONTRATADA, desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE, serem realizados após o horário de expediente ou nos finais de semana ou feriados. Nesse caso, não caberá à CONTRATANTE nenhum ônus adicional, além dos já estabelecidos na prestação de serviço.
- 7.8. A CONTRATADA deverá adotar as ferramentas e tecnologias compatíveis com as utilizadas pela CONTRATANTE.
- 7.9. São vedados a formação de consórcio, a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato, a associação do(s) contratado(s) com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação para fins de atendimento do objeto a ser contratado.
- 7.10. Caberá ao gerente de projeto da CONTRATADA a responsabilidade técnica e operacional pelo conjunto dos serviços ofertados, bem como a interlocução com a equipe da CONTRATANTE e com os fiscais do contrato.

8. GARANTIA DOS PRODUTOS

- 8.1. Todos os produtos desenvolvidos no âmbito do contrato possuirão uma garantia de 12 (doze) meses após a implantação dos módulos.
- 8.2. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, sem ônus para a CONTRATANTE, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em função de falhas nas especificações feitas pela CONTRATANTE.

9. PRAZOS CONTRATUAIS

- 9.1. O prazo contratual será de 24 (vinte e quatro) meses a contar da ordem de início de serviços, podendo ser prorrogado pelo prazo estipulado na legislação vigente.
- 9.2. A manifestação quanto ao interesse na prorrogação do contrato será solicitada pela CONTRATANTE à CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias que anteceder o término do Contrato, devendo a CONTRATADA manifestar-se em até 15 (quinze) dias a partir do recebimento do referido questionamento e, ainda, abordar o que mais lhe for de direito quanto a contratação.
- 9.3. Considerando a essencialidade e a ininterruptibilidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE, no caso de desinteresse na renovação por parte da CONTRATADA, ou pedido de rescisão antecipado, a CONTRATADA deverá manter os serviços por 180 dias, salvo acordo bilateral.
- 9.4. Cessada a vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer uma cópia física de todas as bases de dados (homologação e produção), arquivos, programas, senhas, dicionário de dados, configurações, entre outros, da Solução ERP.
- 9.5. Cessada a vigência do Contrato, cessam todas as garantias e obrigações da CONTRATADA relativas à Manutenção e Suporte da Solução ERP, elencadas no Contrato, com exceção das garantias de confidencialidade e sigilo.
- 9.6. O encerramento do Contrato não cessa o direito de acesso, consulta aos dados e propriedade do licenciamento da solução adquirida pela CONTRATANTE nos termos deste documento.
- 9.7. O prazo para a execução da Ordem de Início de Serviço começará a contar a partir do primeiro dia útil após a entrega da mesma à CONTRATADA.
- 9.8. O prazo para fornecimento de cada item da Solução ERP, habilitando-a para utilização em produção é de no máximo 150 (cento e cinquenta) dias, contados a partir da assinatura da Ordem de Início do Serviço, considerando para isso o cronograma físico-financeiro, considerando a cláusula 3.4.
- 9.9. Entende-se como habilitação para utilização da solução em produção, a conclusão de todas as atividades envolvidas no atendimento dos itens constantes na cláusula 3 (licenciamento, instalação, implantação, parametrização, treinamento, customização e integração), permitindo que o sistema seja operado para a realização das rotinas das áreas envolvidas.
- 9.10. O prazo para fornecimento do licenciamento e implantação da solução poderá ser prorrogado mediante justificativa da CONTRATADA e aceite da CONTRATANTE.
- 9.11. O início da manutenção mensal (fase de SUSTENTAÇÃO), dependerá da entrega dos itens correspondentes da fase de EXECUÇÃO, contados a partir do Termo de Aceite definitivo da solução, declarando a entrega completa do fornecimento do licenciamento e implantação da solução, ou seja, a habilitação para a utilização da solução em produção, considerando para isso a proporção da utilização dentro do mês.
- 9.12. No caso de atrasos no cronograma proposto, a CONTRATANTE resguarda-se no direito, justificado, de não autorizar o pagamento até a respectiva normalização dos serviços, sem prejuízos legais.

10. COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO TÉCNICA

- 10.1. Assinatura do Termo de confidencialidade e sigilo, ANEXO 3
- 10.2. Declaração de responsabilidade sobre as exigências técnicas da solução, responsabilidade sobre a disponibilização de pessoal técnico, propriedade intelectual, responsabilidade perante LGPD,

responsabilidade dos terceiros envolvidos na solução, semelhante modelo do ANEXO 4, acompanhado da proposta de preços.

- 10.3. Compatibilidade de serviços e para garantir a sustentação dos serviços da CONTRATANTE a licitante deverá apresentar:
- 10.3.1. Declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou esteja prestando serviços compatíveis com o objeto aqui licitado. O(s) atestado(s) deverá(ão) dispor sobre a prestação satisfatória dos citados serviços;
 - 10.3.2. Entende-se como serviço compatível com o objeto licitado a prestação dos seguintes serviços: desenvolvimento, implantação e manutenção de soluções ERP abrangendo os módulos da Gestão Administrativa, Financeira, Logística e Estratégica;
 - 10.3.3. Esta declaração não poderá ser emitida por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial, econômico ou industrial que pertence a licitante;
 - 10.3.4. Esta declaração deverá estar, preferencialmente, acompanhada de contrato de prestação de serviços.
- 10.4. Encontrada divergência entre o especificado nas declarações e o apurado em diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.
- 10.5. O não atendimento a qualquer um dos requisitos acima implicará na desclassificação da licitante, constatada a má fé ficando sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

ANEXO 1 – PROVA DE CONCEITO (Itens estruturantes)

1. INTRODUÇÃO

A empresa que oferecer o menor preço global deverá demonstrar e comprovar se o Sistema de Gestão ERP proposto atende plenamente aos requisitos estabelecidos, o que ocorrerá por meio da realização desta Prova de Conceito.

2. INSTRUÇÕES GERAIS

No dia e horário agendados para a realização da demonstração proposta, será realizada a Prova de Conceito, para tanto, a licitante deverá preparar a apresentação com os softwares instalados, impressoras, projetores, telas de projeção e demais recursos tecnológicos que julgarem necessários.

A demonstração se destina a comprovar o funcionamento do sistema proposto, inclusive a manutenção de informações, ou seja, inclusões, exclusões, consultas e impressões. Para a isso a licitante deverá contar com as tabelas de seus sistemas previamente preenchidas com os dados necessários para a realização de testes de conformidade.

As funcionalidades constantes na planilha deverão ser integralmente atendidas para receberem aprovação, ou seja, TODOS os itens deverão receber conceito "atende" para validar a homologação do licitante.

Serão consideradas como "não atende" as funcionalidades que não atenderem, atenderem parcialmente ao exigido ou atenderem apenas alguns itens exigidos relativos à funcionalidade avaliada. Caso algum item receba o conceito de "não atende" o licitante será desclassificado.

3. REQUISITOS ESTRUTURANTES

ID	Macro	Processo	Subprocesso	Requisito	Resultado
1	Administrativa	Compras	Geral	Conter todo o planejamento, execução e controle de todo o processo de compra, desde a solicitação até seu fechamento, mantendo o histórico das informações para maior agilidade desses processos	
2	Administrativa	Compras	Geral	Disponibilizar separadamente as etapas do processo de compras (solicitação, cotação e ordem de compra)	
3	Administrativa	Compras	Geral	Permitir a consulta e a impressão dos registros das etapas do processo de compras	
4	Administrativa	Compras	Geral	Controlar, por níveis de acesso, o perfil dos usuários do módulo do sistema que poderão realizar cada etapa do processo de compras	
5	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Permitir a geração de solicitações de compras a partir de itens já cadastrados do estoque	
6	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Permitir gerenciar o status das solicitações de compras (pendentes de cotação, ordem de compra gerada, entre outros)	
7	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Permitir a geração de consultas e relatórios criadas a partir das regras de controle de giro, estoque mínimo	

				ou estoque de segurança em determinados almoxarifados e por materiais	
8	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Permitir a criação e o gerenciamento de regras de aprovação eletrônica de cotação de compras por nível (centro de custo, cargo, profissional, valores, entre outros), além de exigir aprovação na cotação de compra	
9	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Permitir que a área de suprimentos consiga tratar solicitações de compras de várias unidades em uma mesma cotação de compras	
10	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Permitir agrupar solicitações do mesmo material em uma cotação de compras	
11	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Permitir a consulta e a impressão de relatório de cotações de compra, com filtros (grupo de material, situação, aprovadas, não aprovadas, entre outras)	
12	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir gerar a ordem de compra a partir da seleção da cotação ganhadora	
13	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir gerar uma ordem de compra de forma manual sem a vinculação de uma cotação de compra	
14	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir gerenciar, consultar e emitir relatórios do status das ordens de compra (não aprovada, aprovada, em aberto dentro do prazo, atrasadas, recebido, recebido parcial, finalizada, entre outros)	
15	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir a criação e o gerenciamento de regras de aprovação eletrônica de ordens de compras por nível (centro de custo, cargo, profissional, valores, entre outros), além de exigir aprovação na ordem de compra	
16	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir a criação de ordens de compra de produtos e serviços	
17	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir que ordens de compra possam ser consideradas para efeito de fluxo de caixa	
18	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir entregas parciais de itens de ordens de compra	
19	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Controlar o saldo em aberto das ordens de compra	
20	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Exigir a digitação ou escolher uma observação/justificativa no momento de reprovar uma ordem de compra	
21	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir consultar e imprimir relatório com a visualização das ordens de compras por status da situação	
22	Administrativa	Compras	Ordem de	Permitir a aprovação parcial de	

			compras	ordens de compra, permitindo aprovar itens específicos	
23	Financeira	Fiscal	Notas Fiscais de entrada	Permitir a integração online com estoques, contabilidade, impostos, contas a pagar, patrimônio e ordens de compra quando do fechamento da nota de entrada	
24	Financeira	Fiscal	Notas Fiscais de entrada	Permitir o lançamento de notas fiscais de entrada aproveitando as informações das ordens de compra	
25	Financeira	Fiscal	Notas Fiscais de entrada	Permitir o controle de mercadorias de terceiros e empréstimos, alimentando em conjunto os almoxarifados específicos	
26	Financeira	Fiscal	Notas Fiscais de entrada	Permitir a entrada de nota de materiais apenas com a unidade de medida padrão do estoque (a mesma que foi utilizada na geração da ordem de compra). Caso necessário a conversão será feita através de ferramenta de conversão ou de forma manual pelo operador	
27	Financeira	Fiscal	Tributos	Permitir a entrega de declarações fiscais exigidas pela legislação vigente	
28	Financeira	Fiscal	Tributos	Permitir a gestão de todos os impostos calculados e apurados na empresa	
29	Financeira	Fiscal	Tributos	Permitir a emissão de livros fiscais e outras informações exigidas pela legislação	
30	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir a integração com tesouraria e contabilidade de forma online	
31	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir a consulta de títulos a pagar por Data de vencimento, Fornecedor, Centro de custo, Conta bancária, situação, entre outras	
32	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir efetuar o pagamento de títulos através de boletos a pagar ou PIX CNPJ	
33	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir inclusão, alterações e exclusões dos lançamentos por níveis de acesso.	
34	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir efetuar o controle de baixas parciais dos títulos	
35	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir desdobrar os títulos	
36	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir efetuar o controle de títulos de tributos	
37	Financeira	Contas a Receber	Contas a receber	Permitir a consulta de títulos a receber por Data de vencimento, Fonte pagadora (cliente), Centro de custo, Conta bancária, situação, entre outras	
38	Financeira	Contas a	Contas a	Permitir a integração com tesouraria	

		Receber	receber	e contabilidade de forma online	
39	Financeira	Contas a Receber	Contas a receber	Permitir inclusão, alterações e exclusões dos lançamentos por níveis de acesso	
40	Financeira	Contas a Receber	Contas a receber	Permitir a movimentação e lançamentos de contas a receber	
41	Financeira	Contas a Receber	Contas a receber	Permitir a exclusão de títulos previstos ou seu reagendamento	
42	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a seleção do títulos a serem pagos, criando lote de pagamento	
43	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a aprovação do lote de pagamento	
44	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a baixa dos títulos após o pagamento efetivado no banco	
45	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a baixa manual dos títulos a receber	
46	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir baixa por lote dos títulos a receber	
47	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a integração com contas a pagar, contas a receber, contabilidade de forma online	
48	Financeira	Tesouraria	Fluxo de Caixa	Apresentar uma visão global da situação financeira da instituição, permitindo projetar pagamentos e recebimentos em diversos períodos, bem como fazer simulações de fluxo financeiro	
49	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir trabalhar com multi estabelecimento	
50	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir o lançamento por dupla partida e partida simples	
51	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a visualização dos demonstrativos tanto em tela, quanto a partir da emissão de relatórios	
52	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a visualização do balancete, em tempo real, na tela do sistema e/ou através da emissão de relatório	
53	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Disponibilizar o DRE (Demonstrativo de Resultado do Exercício)	
54	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a emissão dos livros razão e diário	
55	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a emissão dos termos de abertura e fechamento	
56	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a geração do arquivo de Escrituração Digital Contábil (ECD/SPED)	
57	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir o gerenciamento de plano de contas, com no mínimo 4 níveis de abertura	
58	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a geração do balanço consolidado	
59	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir cadastrar regras de rateio	

60	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir a execução de rotinas de fechamento mensal, considerando atualização de custos, atualização de saldos de material e contas, recomposição de estoques, fechamentos contábeis, fechamento de tributos, entre outros	
61	Financeira	Custos	Custos	Gerar análise de despesas por unidade e filial, analítica e sintética, considerando o tipo de despesa (pessoal, fixas, insumos, por grupo e sub grupo de material, serviços, investimento, entre outros)	
62	Logística	Estoques	Geral	Permitir a criação de almoxarifados (central, das unidades e das filiais), permitindo a possibilidade de lançamentos de notas ou transferências entre eles	
63	Logística	Estoques	Geral	Permitir realizar a consulta de saldo e movimentações de estoque, em tempo real, disponibilizando informações, como: detalhamento das últimas compras, consumo diário, mensal e por período, saldo de estoque analítico e sintético, saldo geral ou por locais de estoque;	
64	Logística	Estoques	Geral	Permitir a movimentação do produto por Entradas, Saídas, Devoluções e Inventários	
65	Logística	Estoques	Geral	Permitir a transferência de estoque entre estabelecimentos, unidades e filiais	
66	Logística	Estoques	Geral	Permitir controlar as solicitações de transferência entre estabelecimentos	
67	Logística	Estoques	Geral	Permitir o lançamento de notas fiscais nos almoxarifados autorizados	
68	Logística	Estoques	Geral	Permitir o cadastro de itens no mínimo em três níveis (ex. Grupo, subgrupo e família...)	
69	Logística	Estoques	Geral	Permitir que os almoxarifados recebam diferentes permissões quanto a entrada de notas fiscais, transferências ou tipos de lançamentos	
70	Logística	Estoques	Geral	Deve possuir cadastro de Motivos de Acertos de Estoque, contendo minimamente a descrição	
71	Logística	Estoques	Geral	Permitir a gestão, a consulta e a impressão de todos os movimentos relacionados a um determinado almoxarifado e seus produtos estocados	
72	Logística	Estoques	Geral	Permitir a consulta do estoque de todos os tipos de itens: por família, grupos e subgrupos	
73	Logística	Estoques	Geral	Permitir a definição de materiais por	

				local de estoque específico (almoxarifado central e almoxarifado das unidades),	
74	Logística	Estoques	Geral	Disponibilizar recursos para controlar o estoque utilizando Curva ABC	
75	Logística	Estoques	Geral	Permitir a valorização de estoque a partir de custo médio de forma online, conforme cada lançamento de entrada e saída	
76	Logística	Estoques	Inventário	Permitir a geração de inventários, registrando as contagens e comparando-as com os estoques	
77	Logística	Estoques	Inventário	Permitir a geração de movimentos de acerto de estoque, dependendo das diferenças apuradas, mediante justificativa para o acerto	
78	Logística	Estoques	Inventário	Permitir realizar inventários de acordo com as regras da empresa e considerando diferentes tipos: direto, por bloqueio, cíclico, entre outros	
79	Sistema	Ambiente	Infraestrutura	Permitir a utilização do sistema em ambiente web	
80	Sistema	Ambiente	Sistema	Permitir que o usuário abra várias janelas do navegador	
81	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Possuir cadastro de usuários do sistema, permitindo o registro de senha de acesso e atribuição de "grupo de acesso"	
82	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Possuir o cadastro de "grupos de acesso" onde serão atribuídos os "perfis de acesso" do sistema	
83	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Possuir cadastro de "perfis de acesso" ao sistema, permitindo a indicação de quais módulos, programas e ações de programas que cada grupo de usuários poderá acessar	
84	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir a criação de perfis de acesso especial, chamado de administrador do sistema, com pleno controle sobre as atividades dos usuários, tais como: controle de acesso, criação de senhas, restrições de ações, acesso logs de acesso e logs de operação	
85	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Impedir que os usuários normais (sem perfil de administrador) alterem suas próprias permissões	
86	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir o bloqueio definitivo de usuários ou grupos	
87	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Possuir o registro de todas as operações (log de operação) que ocorreram nas diversas telas e módulos que movimentem quantidades, valores ou liberem ações de processos (solicitações de	

				<p>compras, cotações de compra, ordens de compra, contas a pagar, contas a receber, entre outros).</p> <p>Entre os dados que o registro deve armazenar, devem constar a data, hora, usuário, o tipo de transação (inclusão, alteração e exclusão), a tela e o campo que sofreu alteração, o dado original e o dado modificado, entre outros</p>	
88	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Gestão de usuários por unidade ou filial de trabalho, limitando seus acessos às unidades correspondentes	
89	Sistema	Relatórios	Relatórios	Definir usuários específicos que podem ter acesso a cada relatório ou grupo de relatórios	
90	Sistema	Sistema	Sistema	Todos os relatórios da solução devem ser gerados em formato texto simples (txt), arquivo separado por vírgulas (csv), e formato de documento portátil (pdf), formato de planilha eletrônica (xls), minimamente.	

ANEXO 2 – PROVA DE CONCEITO (Itens cronograma)

1. INTRODUÇÃO

A empresa que oferecer o menor preço global deverá demonstrar e comprovar se o Sistema de Gestão ERP proposto atende plenamente aos requisitos estabelecidos, o que ocorrerá por meio da realização desta Prova de Conceito.

2. INSTRUÇÕES GERAIS

No dia e horário agendado para a realização da demonstração proposta, será realizada a Prova de Conceito, para tanto, a LICITANTE deverá preparar a apresentação com o acesso aos sistemas instalados, conectividade de internet, impressoras, projetores, telas de projeção e demais recursos tecnológicos que julgarem necessários.

A demonstração se destina a comprovar o funcionamento do sistema proposto, inclusive a manutenção de informações, ou seja, inclusões, exclusões, consultas e impressões. Para a isso a licitante deverá contar com as tabelas de seus sistemas previamente preenchidas com os dados necessários para a realização de testes de conformidade.

As funcionalidades constantes na planilha deverão ser integralmente atendidas para receberem aprovação. Serão consideradas como “não aprovadas” as funcionalidades que não atenderem, atenderem parcialmente ao exigido ou atenderem apenas alguns itens exigidos relativos à funcionalidade avaliada, sendo exigida a sua entrega de acordo com a data estipulada para o item

3. CRONOGRAMA

3.1. Terceiro mês

ID	Macro	Processo	Subprocesso	Requisito	Resultado
91	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Permitir que setores selecionados façam suas solicitações de compras ao setor de suprimentos, considerando apenas itens que são marcados como "não padronizados"	
92	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Permitir que os itens marcados como "padronizados" sejam solicitados para compra apenas por setores selecionados	
93	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Sugerir o preço na cotação quando da existência de um valor médio do produto já cadastrado, valor da última compra e data da última compra	
94	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Permitir realizar cotações de compra para diversas linhas ou quantidade de itens	
95	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir a liquidação do saldo de uma ordem de compra a partir de procedimento que contemple baixa manual e preenchimento obrigatório de justificativa	
96	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir a consulta de ordens pendentes de aprovação com filtro de materiais “padronizados” ou “não padronizados”	
97	Financeira	Contas a	Contas a pagar	Permitir também a consulta de títulos	

		Pagar		a pagar por recurso vinculado	
98	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir realizar o envio de pagamento escritural	
99	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Permitir a manutenção nas informações dos títulos como Desdobramento, Portador, Vencimento e Valor	
100	Financeira	Contas a Receber	Contas a receber	Permitir lançamentos e baixa de crédito de recursos financeiros decorrentes das atividades operacionais da instituição, abertos por recurso vinculado	
101	Financeira	Tesouraria	Fluxo de Caixa	Visualizar integralmente a movimentação dos recursos financeiros decorrentes das atividades operacionais da instituição	
102	Financeira	Tesouraria	Fluxo de Caixa	Possibilita gerar tipos de fluxo como Orçado, Vencido, Previsto, A realizar, Realizado	
103	Financeira	Tesouraria	Fluxo de Caixa	Permitir gerar o fluxo de caixa por período com base na data de referência	
104	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permite o cadastro de orçamento financeiro, informando o valor anual e rateando mensalmente, a rede de recurso vinculado (APS, RAPS, RUE, AE) o centro de custo, a conta contábil e o valor orçado	
105	Logística	Estoques	Inventário	Permitir estabelecer regras para a geração de inventários cíclicos, definindo a periodicidade, os responsáveis pela contagem, recontagem e conferência, os locais do estoque, entre outros	
106	Logística	Estoques	Geral	Permitir no cadastro de item a informação se um item é "padronizado" ou "não padronizado"	
107	Sistema	Ambiente	Integração	Apresentar Documento de integração contábil da folha de pagamento	
108	Sistema	Ambiente	Integração	Permitir a utilização da Aplicação de importação da integração contábil da folha de pagamento	
109	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir que sejam definidos períodos de acesso aos operadores, visando garantir que os mesmos somente possuam acesso ao SISTEMA durante seu horário de expediente	
110	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir que existam operadores sem restrições de horário, de forma que possam acessar o SISTEMA a qualquer momento	
111	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir que o usuário possa alterar a sua senha	
112	Sistema	Gestão de	Gestão de	Permitir que apenas os	

		usuários	usuários	administradores do sistema consultar os logs de operação	
113	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	<p>Possuir registro de todas as tentativas de acesso e os acessos efetivados (log de acesso) realizado pelos usuários ao sistema.</p> <p>Entre os dados que o registro deve armazenar, devem constar a data, hora, usuário, endereço IP do usuário, nome da máquina do usuário</p>	
114	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir aos administradores do sistema consultar os logs de acesso	
115	Sistema	Gestão de usuários	Gestão de usuários	Permitir o bloqueio de forma temporária de usuários ou grupos, por intervalo de datas	
116	Sistema	Relatórios	Relatórios	Definir filtros nos relatórios utilizando os padrões "de – até", "maior que", "menor que", "diferente de", entre outros	
117	Sistema	Sistema	Sistema	O SISTEMA deve exibir mensagens de advertência ou erro informando ao usuário um determinado risco ao executar funções solicitando sua confirmação	

3.2. Quarto Mês

ID	Macro	Processo	Subprocesso	Requisito	Resultado
118	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir realizar a conciliação contábil de validação de lançamentos	
119	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Disponibilizar indicadores gerenciais e indicadores de desempenho contábil	
120	Financeira	Contabilidade	Custos	Permitir a integração com os módulos de Suprimentos, Orçamento, Tesouraria	
121	Financeira	Contabilidade	Custos	Possuir apresentação de resultados por setor e unidade	
122	Financeira	Contabilidade	Custos	Permitir a visualização de desempenho por centro de custo	
123	Financeira	Contabilidade	Custos	Permitir a visualização do mapa de distribuição de rateio	
124	Financeira	Contabilidade	Custos	Permitir a composição dos custos das unidades	
125	Financeira	Contabilidade	Custos	Gerar análise das contas de receitas	
126	Logística	Estoques	Geral	Permitir controlar lotes de materiais e medicamentos, considerando a validade dos itens	
127	Logística	Estoques	Geral	Permitir a criação de kits de materiais	
128	Sistema	Ambiente	Segurança	Apresentar Plano de Recuperação	

				de Desastres DRP	
--	--	--	--	------------------	--

3.3. Quinto Mês

ID	Macro	Processo	Subprocesso	Requisito	Resultado
129	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	<p>Permitir a informação do resultado de um processo licitatório.</p> <p>Quando a área de Licitações conclui uma disputa de um processo licitatório (processo externo da Solução ERP), deverão ser inseridos no sistema os dados do resultado desta licitação.</p> <p>A partir disso, permitir a inclusão dos dados: número da ata, edital da ata, processo, tipo da ata (bens, serviços), modalidade (dispensa licitatória, inexigibilidade, pregão eletrônico de registro de preço, pregão eletrônico com obrigação de compra, pregão presencial), descrição do objeto, data da ata, data de vigência da ata, lote, itens, fornecedor de cada item, marca de cada item, valor unitário de cada item, valor global de cada item, vigência de cada item, prazo de entrega de cada item, quantidade de cada item, unidade de medida de cada item.</p>	
130	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	<p>Permitir a criação de uma Ordem de Compra a partir do processo licitatório.</p> <p>Permitir a criação de uma ordem de compra a partir da informação de um item de um processo licitatório, utilizando para preenchimento da ordem os campos do processo licitatório.</p>	
131	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	Não permitir a criação de uma ordem de compra utilizando item sem saldo em Processo Licitatório ou com data de vigência da ata vencida	
132	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	Controlar o saldo dos itens de cada Ata a partir da autorização e geração de Ordens de Compra. Quando uma OC utiliza um item constante em uma Ata, baixar o saldo da Ata conforme a quantidade da OC	
133	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	Permitir a consulta e a impressão de relatório que mostre o saldo dos itens de uma Ata vigente a partir da informação de um item ou da Ata. Permitir listar o saldo das Ocs que foram alocadas para a ATA	

134	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	Permitir o controle de vencimento das atas com emissão de consultas e relatórios	
135	Administrativa	Licitações e Contratos	Processo licitatório	Permitir a consulta e a impressão de relatório que mostre os dados do resultado de uma Ata	
136	Administrativa	Compras	Geral	Também disponibilizar separadamente dentro das etapas do processo de compras (resultado da licitação, dispensa da licitação);	
137	Administrativa	Compras	Geral	Permitir a indicação de marcas dos materiais nos itens no processo de compra decorrente dos processos licitatórios	
138	Administrativa	Compras	Solicitação de compras	Também permitir gerenciar o status das solicitações de compras (em licitação, entre outros)	
139	Administrativa	Compras	Cotação de compras	Após o retorno das cotações, sugerir melhor opção de compra baseado em parâmetros indicados (melhor preço, melhor preço global, prazo de entrega, condição de pagamento, entre outros)	
140	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir o tratamento de contratos de compra através da criação de uma ordem de compra com um item para cada mês, baixando o item correspondente ao mês quando da entrada da nota fiscal de serviço do prestador	
141	Administrativa	Compras	Ordem de compras	Permitir o preenchimento do centro de custo, da unidade e do recurso VINCULADO (APS, RAPS, AE e RUE) durante a solicitação de compra, cotação ou ordem de compra	
142	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Possuir tela para registrar o tombamento dos bens patrimoniais que deram entrada através de NF no estoque	
143	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Possuir tela para registrar bens patrimoniais com informações de número da plaqueta, número de série, modelo, marca, valor de compra, valor residual, data de garantia, localização do bem, classificação do bem em dois níveis, taxa de depreciação mensal, número da NF, data de entrada, data de tombamento	
144	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Gerar automaticamente as manutenções preventivas no sistema de manutenção e engenharia de acordo com o tempo de vida útil do bem e o intervalo de tempo das manutenções preventivas	
145	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Permitir agregar um ou mais bem ao	

				outro bem	
146	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Gerar o cálculo de depreciação do bem de acordo com as taxas previamente definidas	
147	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Fazer a simulação do cálculo de depreciação do bem patrimonial e avaliar o valor residual ano a ano até a exaustão do mesmo	
148	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Emitir Termo de Recebimentos de Bens Móveis	
149	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Registrar as movimentações dos bens móveis entre os setores e armazenar o histórico de movimentações	
150	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Registrar as baixas de bens móveis informando o motivo da mesma	
151	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Permitir a reavaliação de bens	
152	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Emitir a planilha para conferência de bens por setor para facilitar o inventário quando necessário	
153	Administrativa	Patrimônio	Patrimônio	Emitir relatório de posição de bens por setor	
154	Financeira	Contas a Pagar	Contas a pagar	Exigir uma justificativa para alterar ou excluir um lançamento de contas a pagar	
155	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Obrigações acessórias nº 1: permitir a entrega mensal de arquivo de controle PAD (programa autenticador de dados) ao Tribunal de Contas do Estado do RS (TCE-RS), seguindo layout disponível no endereço eletrônico https://tcers.tc.br/sistemas-de-controle-externo/?section=SIAPC . Considerar o Manual Técnico – Volume II, para a lei federal 6.404/76 Manter o programa gerador atualizado conforme as novas versões disponibilizadas pelo TCE-RS	
156	Financeira	Contabilidade	Contabilidade	Permitir elaborar modelos diferentes de demonstrativos e análises contábeis	
157	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permitir analisar os diferentes cenários, por meio de consultas em tela ou através de emissão de relatórios	
158	Financeira	Orçamento	Orçamento	Possibilita o controle do orçamento por plano de centros de custo (analítico e sintético, considerando 5 níveis), acompanhando os valores orçados e realizados, em tempo real	
159	Financeira	Orçamento	Orçamento	Possibilita a visualização orçamentária de forma analítica ou sintética (por centro de custo ou por	

				setor)	
160	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permitir o gerenciamento dos orçamentos de forma individualizada ou consolidada por uma ou mais estabelecimentos da empresa	
161	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permitir a parametrização de alertas que evidenciam os valores que não estão dentro da variação permitida no orçamento	
162	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permitir a criação de regras para liberação de acesso ao orçamento por usuário e por centro de custo	
163	Financeira	Orçamento	Orçamento	Permitir atualizar automaticamente o valor realizado do orçamento	
164	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a movimentação das contas bancárias	
165	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a digitação do extrato bancário	
166	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir a conciliação das contas bancárias	
167	Financeira	Tesouraria	Tesouraria	Permitir o cadastro das contas bancárias conforme contrato, conforme finalidade, conforme vinculação de recurso em tempo de seleção dos itens para pagamento	
168	Logística	Estoques	Geral	Possibilitar o controle de movimentos com estoques bloqueados, consignados ou reservados	
169	Logística	Estoques	Geral	Permitir no cadastro de item a informação se um item é classificado como patrimônio	
170	Estratégica	BI	BI	Permitir a geração da apresentação gráfica e consolidação de informações gerenciais das tabelas de todos os módulos do sistema	
171	Estratégica	BI	BI	Permitir o controle de acesso e personalização de apresentações por usuário	
172	Estratégica	BI	BI	Permitir a inserção de soluções em um painel, no qual todas as informações são concentradas	
173	Estratégica	BI	BI	Possuir controle de metas de indicadores chaves	
174	Estratégica	BI	BI	Permitir a concentração das análises de tendência e resultado em ficha de indicador	
175	Estratégica	BI	BI	Permitir o acompanhamento dos indicadores operacionais	
176	Estratégica	BI	BI	Monitorar tendência por indicador	
177	Estratégica	BI	BI	Visualizar metas planejadas e realizadas	
178	Estratégica	BI	BI	Analisar anualmente dos valores e situações dos indicadores	

179	Estratégica	BI	BI	Analisar comparativo entre indicadores	
180	Sistema	Relatórios	Relatórios	Permitir criar relatório novos ou alterar relatórios pré definidos com a seleção de campos alternativos, escolhendo a ordem, quebra, totalizador, agrupador	
181	Sistema	Relatórios	Relatórios	Permitir definição de perfis/grupos de usuários que podem ter acesso a cada relatório ou grupos de relatórios	
182	Sistema	Relatórios	Relatórios	Permitir a utilização de softwares específicos externos para extração de dados, a partir de consultas do banco	
183	Sistema	Sistema	Sistema	Deve haver cadastro de municípios compatível com lista emitida pelos Correios	

ANEXO 3 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A CONTRATANTE, Fundação Municipal de Saúde de São Leopoldo, empresa pública de direito privado, com sede na Avenida João Correa, nº 1350, Bairro Centro, em São Leopoldo / RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 50.144.885/0001-70, por seu representante legal no fim assinado,

e
A CONTRATADA, _____ com sede na _____, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº _____, por seu representante legal no fim assinado, tem como certo e ajustado o que adiante segue.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

2.1. Ativo: Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

I. Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;

II. Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;

III. Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;

IV. Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações;

V. As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;

VI. Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.

2.2. Confidencialidade e Sigilo: Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

2.3. Dado Pessoal: Qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, de acordo com a Lei nº 13.709/18.

2.4. Informação: Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados pessoais ou não pessoais, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

2.5. Informações Confidenciais: São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos da FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO LEOPOLDO.

2.6. Informação Liberada: Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão "INFORMAÇÃO LIBERADA" ou que:

I. Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;

II. Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;

III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;

IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;

V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que

passível de comprovação;

VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.

2.7. Parte: Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.

2.8. Parte Receptora: É a Parte que recebe as informações Confidenciais.

2.9. Parte Divulgadora: É a Parte que divulga as informações Confidenciais.

2.10. Pessoa Autorizada: Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

2.11. Sigilo: Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

3.1. Todas as informações relacionadas ao objeto do Contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

CLÁUSULA QUARTA – DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

CLÁUSULA QUINTA – DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1. Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.

5.2. Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.

5.3. Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

5.4. Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA SEXTA – DO USO

6.1. As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

6.1.1. A Parte Receptora concorda que:

I. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:

a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;

d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA NÃO DIVULGAÇÃO

7.1. A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

7.2. A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

7.3. A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

CLÁUSULA OITAVA – DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

8.1. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

8.2. A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.

CLÁUSULA NONA – DAS CÓPIAS

9.1. As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE

10.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

10.2. Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIOLAÇÃO

11.1. As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

12.1. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

12.2. A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

12.3. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou

inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

14.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do Contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do Contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE

15.1. Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL

16.1. Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem-sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.

17.2. Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.

17.3. Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

17.4. Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

ANEXO 4 – MODELO DE PROPOSTA E DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A licitante _____
Inscrita no CNPJ _____
Sediada no endereço _____
Por intermédio do seu representante legal _____

Declara para os fins de participação no processo licitatório CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO ERP para a FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO LEOPOLDO, que:

1. Se responsabiliza perante os termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD – Lei Federal de nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
2. Quanto à propriedade intelectual da solução de software ofertada, de que a licitante é fabricante e detentora dos direitos autorais da solução ofertada.
3. Durante toda a vigência do contrato disponibilizará pessoal técnico suficiente e adequado para toda a realização do serviço, objeto deste contrato.