TERMO DE REFERÊNCIA

1. SECRETARIA REQUISITANTE:

SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO: *Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea a: definição do objeto, incluídos sua natureza, os quantitativos, o prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação;*

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOIO AO ACOMPANHAMENTO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JAHU.

2.1. NATUREZA: Serviço comum de pessoa jurídica.

2.2. DESCRITIVO E QUANTITATIVO

ITEM	DESCRITIVO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOIO AO ACOMPANHAMENTO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA	SERVIÇO	01

2.3. DO PRAZO DE CONTRATO: O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite conforme disposição do artigo 106, parágrafo 2º da Lei Federal nº 14.133/21.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: *Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea b: fundamentação da contratação, que consiste na referência aos estudos técnicos preliminares correspondentes ou, quando não for possível divulgar esses estudos, no extrato das partes que não contiverem informações sigilosas;*

• Lei nº 14.129/2021 "Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o **Governo Digital** e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017." .

• Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2.017 (Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), Capítulo VI (Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos), Art. 23 – Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados a população.
• Lei 10.257, de 10 de Julho de 2001 (Regulamenta os Arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências).
• Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo através do índice denominado ***IEG-M/TCESP – Índice de Efetividade da Gestão Municipal,*** *pontua no quesito 3.0* **"**Além das audiências públicas, a Prefeitura realizou diagnóstico anteriormente ao planejamento, através do levantamento formal de seus problemas, necessidades e deficiências? ".

A Avaliação da qualidade e eficiência dos serviços prestados pela municipalidade é uma ferramenta de diagnóstico extremamente eficaz para o planejamento municipal das ações a serem tomadas em cada área/serviço prestado. Segundo a Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, é atribuição dos municípios brasileiros, a quem cabe o dever "de avaliar continuamente os serviços públicos".

A avaliação dos serviços públicos é uma poderosa ferramenta de apoio ao planejamento, pois permite saber com precisão quais são as demandas da população em relação a cada serviço prestado, localizando geograficamente onde se concentram essas demandas. Então, torna possível aos gestores públicos planejar onde, quando e como devem investir para atender à população em suas demandas, principalmente, mas também gera informações importantes para a gestão de programas sociais, contribuindo para melhorar a qualidade e eficiência destes nas populações realmente mais necessitadas. É nessa perspectiva que a avaliação continuada dos serviços públicos se constitui numa ação prioritária contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das comunidades, reconhecendo ser uma ação de grande envergadura que pressupõe o envolvimento e a participação de todos que utilizam ou os que fazem a gestão destes serviços no município, conscientes de que as melhores soluções são sempre construídas com a participação e a opinião efetiva da comunidade.

O êxito da avaliação dos serviços públicos está relacionado com a definição dos procedimentos metodológicos adotados para a sua concepção. Quando a escolha recai em princípios democráticos e participativos, com o efetivo envolvimento de vários atores sociais e em estreita participação com a gestão político-administrativa, tem-se observado que os resultados diagnosticados são assumidos, consolidados e sistematizados de forma transparente, estejam compatíveis ou contraditórios com os disponíveis no município.

A construção de um Banco de Dados e de um sistema evolutivo de informações, de fácil utilização pelos gestores e dirigentes municipais, considerando o modelo de transparência adotado deve constituir-se em uma ferramenta de suporte no processo conclusivo de avaliação continuada dos serviços públicos, pois fornece condições para que os gestores públicos, pesquisadores e outros atores locais tenham acesso a uma base de dados para subsidiar o planejamento e a gestão destes serviços públicos no município.

Ademais, os resultados globais da avaliação continuada dos serviços públicos consolidadas nesse banco, servirão como referência para avaliar e acompanhar a execução das ações planejadas, demonstrando os possíveis avanços ou retrocesso, estando disponível para os

diversos setores do governo municipal e atores sociais que lutam pela melhoria e aplicação das políticas públicas.

Finalmente, é importante ressaltar que a avaliação dos serviços públicos produz dados que podem ter múltiplas utilizações, onde os principais beneficiários são efetivamente os cidadãos residentes no território municipal que podem ter um verdadeiro instrumento de conhecimento útil para subsidiar as lutas sociais que visam melhorar a qualidade dos serviços e da vida da população. Acrescente-se a isso, o aumento da transparência, facilitando inclusive a disponibilização de informações para a sociedade.

Considerando que é previsto na Constituição Federal, a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados é considerada um direito social e é dever e de competência da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios os cuidados.

No que tange a competência dos Municípios, previsto na Carta Magna em seu Art. 37 A administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- Parágrafo 3º com redação dada pelo art. 3º da EC nº 19/1998.

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

É dever do município sempre buscar alternativas para cumprir o princípio da eficiência da prestação de serviços que são voltados a todos os cidadãos.

Considerando que este departamento visa sempre melhorar a qualidade de seus atendimentos que são direcionados diretamente aos cidadãos, através da presente contratação teremos avaliações e coleta de dados de satisfação, onde os munícipes poderão apontar sugestões, críticas, elogios sobre a atual oferta de serviços que este departamento oferece.

Através do trabalho a ser desenvolvido por esta contratação, a atual gestão irá analisar quais são as áreas que estão demandando melhorias, para que este departamento trace novas metas se necessário, remanejando e alterando logísticas de atendimentos bem como reforçando os trabalhos que hoje são prestados.

No contexto atual, os cidadãos estão cada vez mais bem informados sobre seus direitos e, consequentemente, mais exigentes em relação à oferta de serviços públicos. Diante disso, a avaliação de satisfação caracteriza-se como um meio pelo qual os usuários demonstram suas percepções em relação aos serviços recebidos, ou seja, é uma das formas de

participação direta do usuário em busca do aprimoramento do serviço em si e da administração pública em sentido mais amplo.

A disseminação de mecanismos de avaliação de satisfação dos cidadãos usuários tem suas origens em 1995, no contexto brasileiro de Reforma Gerencial. Segundo Bresser Pereira (1998), essa reforma visava o aumento da eficiência e da efetividade do Estado e a implementação de serviços públicos de qualidade com foco no cidadão-usuário. Dessa forma, essa modernização administrativa colocava o cidadão como o centro das atenções de modo que "as avaliações dos resultados, dos processos e da opinião do público são imprescindíveis para saber se os serviços estão satisfazendo os usuários" (COUTINHO, 2000, p.47).

Portanto, é necessário a presente contratação para que este departamento identifique e realize as melhorias necessárias para o cumprimento do princípio da eficiência.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO: *Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea c: descrição da solução como um todo, considerado todo o ciclo de vida do objeto;*

Uma solução é o conjunto de todos os elementos (bens, serviços e outros) necessários para, de forma integrada, gerar os resultados que atendam à necessidade que gerou a contratação.

A demanda, isto é, o problema ou necessidade existente, muitas vezes, só pode ser resolvida com mais de um objeto. A solução como um todo, neste caso, se dará a partir de um grupo ou conjunto de objetos, sob pena de restar incompleta. O próprio dispositivo (art. 18, §1º, VII, da Lei nº 14.133/2021) pontua que, neste momento, devem ser observadas as "exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso".

Portanto, nesse passo há que se diferencia o conceito de demanda x objeto, pois a demanda engloba a necessidade a ser atendida, que pode decorrer no resultado de dois ou mais objetos para que haja o atendimento necessário.

A solução como um todo será a contratação de uma empresa com plataforma tecnológica para o planejamento da avaliação da prestação dos serviços públicos.

A plataforma deve utilizar ferramentas de análise de dados para identificar padrões, tendências e áreas de melhoria nos serviços prestados, gerando informações detalhadas e insights acionáveis. Também é necessário que haja a oferta de monitoramento do desempenho dos serviços, permitindo intervenções rápidas e informadas quando necessário.

Esta plataforma deve possuir uma interface de usuário intuitiva e amigável, garantindo que os profissionais da prefeitura possam utilizar a plataforma sem dificuldades técnicas. Com isso, deve incluir treinamento adequado para os usuários da plataforma, bem como suporte técnico contínuo para resolver quaisquer problemas que possam surgir. A empresa a ser contratada para estes fins, deve se assegurar que a plataforma esteja em conformidade com todas as regulamentações e privacidade de dados aplicáveis.

Portanto, a presente solução deve ser economicamente viável, oferecendo um bom retorno sobre o investimento ao melhorar a eficiência dos serviços e a satisfação dos cidadãos. Devendo a contratada ter um histórico comprovado de implementações bem-sucedidas de plataformas tecnológicas em organizações e ser capaz de personalizar a solução para atender às necessidades específicas do serviço público.

A contratação desta solução visa não apenas aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços, mas também promover uma gestão mais transparente e baseada em evidências. É essencial que a solução escolhida ofereça escalabilidade e flexibilidade, para se adaptar às mudanças nas demandas e nos avanços tecnológicos ao longo do tempo.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO: *Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea d: requisitos da contratação*

6. DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

SUBCONTRATAÇÃO: fica VEDADA a subcontratação do objeto principal contratual (licença de uso de software), permitida, no entanto a contratada optar pela locação/hospedagem dos seus softwares e aplicativos em qualquer data center de sua livre escola ou preferência. A estrutura de data center poderá ser tanto própria contratada ou terceirizada, devendo atender aos requisitos técnicos previstos neste edital.

6.1. Ambiente Tecnológico

6.1.1. Sistema em SaaS (Solução em nuvem – Software como serviço), a contratação do Software na modalidade como serviço (SaaS), representa a forma mais vantajosa para o Contratante, não implicando em investimentos em infraestrutura de TI, em software, em mão de obra especializada e em gestão de todos estes recursos para sua sustentação. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet.
6.1.2. O sistema deverá estar desenvolvido em linguagem própria para WEB (Java, Asp.Net, PHP ou outras), sem emuladores ou outros artifícios tecnológicos, sem a necessidade de baixa de runtime, em sistemas operacionais Windows e Linux;
6.1.3. O sistema deverá estar desenvolvido mantido com base no atendimento às Leis Federais e Estaduais Vigentes.
6.1.4. O sistema deverá atender à toda legislação municipal vigente ao final do período de implantação.
6.1.5. Para que todas as funções do sistema proposto possam estar disponíveis aos usuários, será necessário que a empresa Contratada forneça a infraestrutura necessária para manter a alta disponibilidade do sistema, bem como fornecer garantias de segurança para as transações via web, durante a vigência contratual, devendo apresentar as seguintes características mínimas:
6.1.6. A infraestrutura fisica deverá estar alocada em Data Center de alta performance que detenha classificação mínima "Tiers III" conforme norma "ANSI/EIA/TIA 942" ou outra certificação/classificação equivalente reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração, antifurto e redundância de links de internet com pelo menos duas operadoras de telecomunicação chegando por meios físicos distintos.

6.1.7. Servidores exclusivos configurados em cluster com pelo menos dois nós físicos para cada uma das três camadas (Firewall, Servidores de Aplicativo e Banco de Dados) e obrigatoriamente instalados em território nacional.
6.1.8. Softwares para acompanhamento, medição e monitoramento da performance e atividade dos equipamentos, servidores e links envolvidos na solução, alertando de forma pró-ativa os possíveis riscos e reativa informando o componente da solução que não esta em conformidade. Proporcionando qualidade, segurança e velocidade na resolução de eventuais situações de instabilidade na infra-estrutura fornecida.
6.1.9. A infraestrutura deverá estar em Data Center, de alta performance que detenha certificação mínima para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração e antifurto.
6.1.10. Possuir arquitetura cliente/servidor, garantindo a centralização dos dados.
6.1.11. O banco de dados poderá ser de versão Free/Open Source, todavia, deverá possuir boa capacidade de armazenamento, com suporte ao padrão de linguagem SQL e multiplataforma, compatível com os sistemas operacionais MS Windows Server e Linux, caso a versão do banco de dados não seja versão Free/Open Sourse, a empresa contratada arcará com os custos necessários para a implantação do Sistema.
6.1.12. Os requisitos de integridade e segurança dos dados deverão ser garantidos pela aplicação ou pelo software gerenciador de banco de dados.
6.1.13. O sistema deverá permitir, sem comprometer a integridade do mesmo, a sua adaptação às futuras necessidades dos usuários, por meio de parametrizações e/ou customizações.
6.1.14. O sistema deverá possuir todas as suas funcionalidades nativas em ambiente web e todo o acesso deverá ser via "browser". Não será permitido qualquer ambiente gráfico ou caractere emulado em "browser".
6.1.15. Deverá ser compatível com os "browsers" Microsoft Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 3.5 ou superior e Google Chrome 10 ou superior.
6.1.16. A infra-estrutura deverá possuir conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografia no Transporte das Informações – HTTPS;
6.1.17. O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar endereço eletrônico para acesso ao sistema ofertado.
6.1.18. Para garantir a segurança e integridade do serviço deverá ser apresentado documento de comprovação de endereço eletrônico emitido pelo registro.br, registrado em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários.
6.1.19. O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar infraestrutura para hospedagem do sistema.
6.1.20. Sendo infraestrutura própria ou locada, apresentar documentos/contratos que comprovem sua existência e capacidade, os documentos/contratos apresentados deverão estar em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários.
6.1.21. Para garantir a qualidade e disponibilidade do suporte on-line, a Contratada deverá comprovar que possui redundância de link de internet/conectividade com no mínimo dois provedores distintos.
6.1.22. Para preservação da privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); Caso o Data Center for próprio ou fora do território nacional:
6.1.22.a. Apresentar documentos que estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.1.22.b. Demonstrar testes de latência e requisitos de boa performance.

6.2. Tolerância a Falhas, Segurança de Dados e Performance da Solução (Saas)
6.2.1. O software como um serviço deverá estar funcional após operações não planejadas como:
6.2.1.1. Interrupções de sessões de acesso ao sistema.
6.2.1.2. Perda temporária de acesso ao banco de dados.
6.2.1.3. Reinicialização do software ou seus componentes.
6.2.2. A aplicação deve ser implementada em arquitetura redundante que garanta alta disponibilidade do serviço (SaaS) contratado, sendo de responsabilidade da CONTRATADA atender a CONTRATANTE sem interrupções ou gargalos causados por alta alocação de CPU, memória, I/O de Disco ou indisponibilidade e lentidão de rede da CONTRATADA, cabendo a mesma gerenciar o hardware necessário para garantir o pleno funcionamento do serviço (SaaS) contratado.
6.2.3. A Contratada deverá garantir a alta disponibilidade do serviço de software, garantindo disponibilidade mensal de no mínimo 97,5%.
6.2.4. A recuperação de falhas deverá ser na medida do possível, automática, ocorrendo de forma transparente ao usuário. O sistema deverá conter mecanismos de proteção que impeçam a perda de transações já efetivadas pelo usuário.
6.2.5. O sistema deverá permitir a realização de backups dos dados mesmo que o banco de dados esteja aberto ou em uso.
6.2.6. Em caso de falha operacional ou lógica, o sistema deverá recuperar-se, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento completado antes da falha.
6.2.7. O sistema deverá possibilitar o backup dos arquivos, e deverá ser no método incremental.

6.3. Caracterização Operacional
6.3.1. Transacional o sistema deverá:
6.3.1.1. Operar por transações (ou formulários 'on-line'). Os dados recolhidos em uma transação deverão ficar imediatamente disponíveis em toda a rede. Assim, cada dado deverá ser recolhido uma única vez, diretamente no órgão onde é gerado. As tarefas deverão ser compostas por telas gráficas específicas. Os dados transcritos pelos usuários deverão ser imediatamente validados e o efeito da transação deverá ser imediato.
6.3.1.2. Assegurar a Integração de cadastros e tabelas de cada módulo do sistema, garantindo que a informação seja alimentada uma única vez.
6.3.1.3. Garantir a integridade referencial de arquivos e tabelas, não permitindo a exclusão física de registro que tenha vínculo com outros registros ativos.
6.3.2 Segurança de Acesso
6.3.2.1. O sistema deverá possuir ferramenta de controle de acesso de usuários (ou grupos de usuários) com senhas criptografadas e individualizadas, através da qual o administrador do sistema poderá ampliar ou restringir, aos mesmos, acessos a determinadas funções ou ferramentas do sistema.
6.3.2.2. O sistema deverá permitir o armazenamento, em ambiente seguro, de log de auditoria, das ações mais relevantes.

6.4. Quanto à Implantação
6.4.1. Contemplar a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicos, ferramentas e prazos.

6.4.2. Descrever as ferramentas utilizadas em cada fase da metodologia, possibilitando ganho de produtividade nos trabalhos de implantação.
6.4.3. Demonstrar a compatibilidade da metodologia com o sistema a ser implementado.
6.4.4. O sistema não deverá possuir limitação de quantidade de licenças de uso e/ou número de usuários.

6.5. Quanto à integração
6.5.1. A tecnologia apresentada para compartilhamento das informações deverá prezar por uma boa performance de processamento, segurança, consistência dos dados, realizando a troca de informações de maneira transparente ao usuário.
6.5.2. Deverá possuir tecnologia de integração de dados entre sistemas via webservice.

6.6. Treinamento aos Usuários
6.6.1. A Contratante designará os servidores municipais que serão treinados para atendimento, esclarecimento e suporte aos usuários.
6.6.2. A empresa contratada deverá oferecer treinamento e capacitação durante a vigência do contrato para os servidores que forem indicados pela Contratante, de forma a garantir adequada e plena utilização do sistema ou serviço oferecido, em grupos de no mínimo 05 (cinco) e no máximo de 10 (dez) servidores.
6.6.3. Caberá à Contratante o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos.

6.7. Do Suporte Técnico
6.7.1. Implantado o sistema, através de termo de recebimento definitivo, a contratada iniciará a execução do serviço de suporte técnico pelo período que vigorar o contrato, sendo manutenção preventiva, corretiva e eventuais customizações, contemplando:
6.7.2. Suporte técnico e atualização do sistema (Customizações Necessárias).
6.7.3. Garantia da manutenção corretiva do sistema.
6.7.4. Garantia da manutenção preventiva do sistema.
6.7.5. O suporte técnico, realizado por funcionários qualificados da contratada, será prestado durante o horário comercial e deverá, dentre outras atividades, e quando o caso exigir, abranger consultoria "in loco", destinada à análise e adequação de processos de negócio bem como à implementação de fluxos automatizados de trabalho e à manutenção evolutiva do sistema, mediante elaboração de relatórios, avaliando os impactos de eventuais atualizações de versão e o esforço necessário para manter a compatibilidade do produto com a ferramenta, ficando a critério da Administração, decidir sobre a conveniência e oportunidade do momento de sua implementação.
6.7.6. No suporte técnico deverão estar incluídas a manutenção evolutiva e as atualizações de versões. Assim, caso a contratada venha a disponibilizar novas versões do sistema durante a execução contratual, deverá fornecê-las, realizando todos os serviços necessários à manutenção da compatibilidade da solução, sem custos adicionais à Administração.
6.7.7. Deverá ser garantido o atendimento, para pedidos de suporte no horário das 08:00 às 17:00 horas, de segundas às sextas-feiras.
6.7.8. O atendimento à solicitação de suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça.
6.7.9. A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente o sistema contratados de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da Contratada.

6.7.10. A Contratada deverá dispor de recursos para suporte via internet, permitindo aos usuários da Contratante abrir chamados via correio eletrônico (e-mail) e/ou via software de comunicação instantânea.

6.8. Característica do Sistema

Todos os serviços descritos a seguir não devem ser limitados quanto a periodicidade de uso, limite de usuários conectados simultaneamente, quantidade de dados a serem armazenados e consumo do sistema em ambiente web.

Cada área terá seu banco de dados formatado por período que será chamado a seguir de Etapa.

6.8.1. Possuir regras de permissão de acesso por categoria de usuário.

6.8.2. Demonstrar que o usuário categoria administrador possui acesso a todas as áreas através de um único login e senha.

6.8.3. Demonstrar que o sistema permite acesso a um usuário através de um único login e senha a uma ou mais áreas de sua responsabilidade.

6.8.4. Permitir ao usuário após login e senha efetuar a alteração de sua senha.

6.8.5. Permitir ao usuário após login e senha inserir em seu perfil a sua foto.

6.8.6. Permitir ao usuário categoria administrador efetuar o cadastro de um novo usuário, e atribuir a quais áreas ele terá acesso.

6.8.7. Permitir ao usuário categoria administrador efetuar o bloqueio de acesso de outro usuário.

6.8.8. Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a(s) área(s) de sua responsabilidade.

6.8.9. Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a área e a etapa e:

6.8.9.1. Verificar o total de amostras do banco de dados.

6.8.9.2. Verificar o perfil da amostra do banco de dados por Gênero, por Faixa Etária e por Escolaridade.

6.8.9.3. Verificar a Geolocalização das informações do banco de dados.

6.8.9.4. Executar método dinâmico de filtros de informações selecionando a(s) pergunta(s) e resposta(s) desejada(s), e exibir:

6.8.9.4.1. Gráfico, quantidade e percentual da amostra.

6.8.9.4.2. Geolocalização de toda a amostra.

6.8.9.4.3. Geolocalização individualizada de cada item da amostra.

6.9. Geração do Banco de Dados

A empresa Contratada obriga-se a gerar banco de dados para a plataforma tecnológica de apoio ao acompanhamento da avaliação continuada dos serviços públicos através de informações quantitativas coletadas junto à população do Município de Jahu.

6.9.1. Metodologia

As informações quantitativas para o banco de dados serão realizadas através de coletas pessoais e telefônicas não robotizadas, junto à população do Município de Jahu.

6.9.2. Amostragem do Banco de Dados Quantitativo

Devido ao tamanho do público alvo, os dados quantitativos deverão ser colhidos por amostragem, e deve contemplar as seguintes condições: **12.000** (**doze mil**) coletas junto à população, divididas em duas etapas semestrais de **6.000 (seis mil)** coletas cada junto a população e deve ser aplicada em **10 (dez)** áreas/serviços públicos.

6.9.2.1. Áreas/Serviços a serem avaliados

6.9.2.1.1. Educação.

6.9.2.1.2. Saúde.

6.9.2.1.3. Segurança Pública.
6.9.2.1.4. Geração de Emprego e Renda.
6.9.2.1.5. Iluminação Pública.
6.9.2.1.6. Limpeza Pública e Coleta de Lixo
6.9.2.1.7. Transporte Público.
6.9.2.1.8. Saneamento básico (água e esgoto).
6.9.2.1.9. Moradia/Habitação.
6.9.2.1.10. Trânsito.

6.9.2.2. Perfil da amostra do usuário/população

6.9.2.2.1. Gênero (masculino e feminino).
6.9.2.2.2. Faixa Etária.
6.9.2.2.3. Escolaridade.
6.9.2.2.4. Nível econômico (renda familiar mensal em salários mínimos).

6.9.2.3. Avaliação das Áreas/Serviços prestados

6.9.2.3.1. Satisfação do usuário/população com o serviço prestado.
6.9.2.3.2. Qualidade do serviço prestado.
6.9.2.3.3. Ponto positivo quanto ao serviço prestado.
6.9.2.3.4. Ponto negativo quanto ao serviço prestado.
6.9.2.3.5. Sugestões/manifestações do usuário/população quanto ao serviço prestado.

7. Etapas de Trabalho

7.1. Licença de uso, suporte manutenção e hospedagem do sistema.
7.2. Elaboração do questionário em conjunto com o contratante.
7.3. Definição do plano amostral.
7.4. Definição do cronograma de coleta de dados.
7.5. Realização da coleta de dados.
7.6. Geração do banco de dados.

8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO

	CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO – TOTAL 12.000 COLETAS JUNTO A POPULAÇÃO											
	SITUAÇÃO	**1ª ETAPA (50%) – 6.000 coletas**						**2ª ETAPA (50%) – 6.000 coletas**					
		1º Mês	**2º Mês**	**3º Mês**	**4º Mês**	**5º Mês**	**6º Mês**	**7º Mês**	**8º Mês**	**9º Mês**	**10º Mês**	**11º Mês**	**12º Mês**
Licença de uso, suporte, manutenção e hospedagem do sistema													
Elaboração do questionário em conjunto com a contratante													
Definição do plano amostral													
Definição do cronograma de coleta de dados													
Realização da Coleta de Dados													
Geração do Banco de Dados													

9. CRONOGRAMA QUANTITATIVO POR ÁREAS/SERVIÇOS

		AMOSTRAGEM POR ÁREA/SERVIÇO		
ÁREAS/SERVIÇOS		**1º SEMESTRE**	**2º SEMESTRE**	**TOTAL ANO**
1	**EDUCAÇÃO**	600	600	1.200
2	**SAÚDE**	600	600	1.200
3	**SEGURANÇA PÚBLICA**	600	600	1.200
4	**GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA**	600	600	1.200
5	**ILUMINAÇÃO PÚBLICA**	600	600	1.200
6	**LIMPEZA PÚBLICA E COLETA DE LIXO**	600	600	1.200
7	**TRANSPORTE PÚBLICO**	600	600	1.200
8	**SANEAMENTO BÁSICO (ÁGUA E ESGOTO)**	600	600	1.200
9	**MORADIA E HABITAÇÃO**	600	600	1.200
10	**TRÂNSITO**	600	600	1.200
	TOTAL:	**6.000**	**6.000**	**12.000**

10. DA PROVA DE CONCEITO

10.1. Prova de Conceito

10.1.1. A prova de conceito representa a execução de um conjunto pré-definido de verificações quanto ao conhecimento dos serviços descritos neste termo de referência, com o objetivo de determinar o nível de conhecimento da licitante nos serviços ofertados, conforme normas do TCU - Tribunal de Contas da União, Acórdão 1.984/2008 – Plenário.

10.1.2. A prova de conceito caracteriza-se pela criteriosa verificação técnica que a CONTRATANTE irá aplicar a CONTRATADA com observância integral ao pleno atendimento do exigido por este termo de referência.

10.1.3. A Prova de Conceito compreende, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

10.1.4. Na data a ser definida entre a LICITANTE e a CONTRATANTE, e antes da homologação do certame, a empresa detentora do menor preço será convidada a realizar a etapa de prova de conceito. Constatado pela equipe técnica da CONTRATANTE que a empresa concluiu com êxito a etapa de prova de conceito, esta receberá a justa homologação para assinatura de contrato, mas constatado que a empresa não está integralmente em conformidade com as exigências técnicas definidas por este termo de referência a empresa será desclassificada e será habilitada a empresa classificada como segunda menor oferta para a realização do mesmo procedimento e assim sucessivamente, até o limite estabelecido por lei.

10.1.5. A equipe técnica da CONTRATANTE verificará nesta etapa prática se a empresa está em conformidade técnica com as exigências estabelecidas, com observância aos seguintes documentos:

10.1.6. Visita Técnica (Não Obrigatório): Consiste na visita facultativa da empresa interessada para que adquira pleno conhecimento da infraestrutura física e da logística da rede municipal onde serão operacionalizados os trabalhos, bem como, elucidar quaisquer dúvidas ou esclarecimentos técnicos que porventura surgirem. As visitas deverão ser efetuadas junto à CONTRATANTE em data a ser agendada, por meio de técnico devidamente credenciado e identificado pela interessada.

10.1.7. Apresentação de capacidade técnica: Consiste na apresentação documental de Atestado(s), comprovando aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da licitante.

10.1.8. Comprovação Técnica do Sistema de Gestão Informatizado: Caracteriza-se pela criteriosa verificação técnica que a CONTRATANTE irá aplicar à LICITANTE com observância integral ao pleno atendimento do exigido por este Termo de Referência, conforme os critérios:

10.1.8.a. A demonstração prática do sistema será realizada nas dependências da CONTRATANTE;

10.1.8.b. Serão utilizados equipamentos (computador, impressora, etc.) da própria CONTRATANTE, conectado à internet de banda larga;

10.1.8.c. O acesso ao sistema deverá ser operacionalizado somente através de navegador de internet (browser) já preparado pela CONTRATANTE em seu computador, não sendo aceito o acesso ao sistema através de executáveis, serviços de terminal – Terminal Services – e/ou através de emuladores de terminal – Virtual Machine;
10.1.8.d. Toda a operacionalização prática do sistema deverá ser apresentada unicamente via internet em ambiente externo;
10.1.8.e. Para efeito de comprovação técnica a CONTRATANTE submeterá a empresa licitante a demonstrar o sistema ofertado, item a item, devendo ser apresentadas as conformidades técnicas estabelecidas nos itens e subitens do Termo de Referência;
10.1.8.f. Deverá atingir o mínimo de aprovação estipulado por item conforme as tabelas de avaliação;

10.2. Tabela de Avaliação e Consolidação

10.2.1. A solução apresentada será considera aprovada se atender a 100% dos requisitos funcionais obrigatórios e a 50% dos requisitos funcionais não obrigatórios. Quaisquer atendimentos em quantitativo inferior ao mínimo exigido implicará na desclassificação da proponente.
10.2.2. Os 50% (cinquenta por cento) não alcançados deverão ser entregues, obrigatoriamente, até o término do prazo de implantação, de forma que a solução esteja com todas as suas funcionalidades disponívies, para plen aoperação, no momento da assinatura do termo de aceite.

TABELA DE AVALIAÇÃO				
ITEM	**REQUISITOS FUNCIONAIS**	**OBRIGATÓRIO**	**APROVADO**	
			SIM	**NÃO**
AMBIENTE TECNOLÓGICO				
6.1.2.	O sistema deverá estar desenvolvido em linguagem própria para WEB (Java, Asp.Net, PHP ou outras), sem emuladores ou outros artifícios tecnológicos, sem a necessidade de baixa de runtime, em sistemas operacionais Windows e Linux.	SIM		
6.1.5.	Para que todas as funções do sistema proposto possam estar disponíveis aos usuários, será necessário que a empresa Contratada forneça a infraestrutura necessária para manter a alta disponibilidade do sistema, bem como fornecer garantias de segurança para as transações via web, durante a vigência contratual, devendo apresentar as seguintes características mínimas:	SIM		
6.1.6.	A infraestrutura fisica deverá estar alocada em Data Center de alta performance que detenha classificação mínima "Tiers III" conforme norma "ANSI/EIA/TIA 942" ou outra certificação/classificação equivalente reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração, antifurto e redundância de links de internet com pelo menos duas operadoras de telecomunicação chegando por meios físicos distintos.	SIM		
6.1.7.	Servidores exclusivos configurados em cluster com pelo menos dois nós físicos para cada uma das três camadas	SIM		

	(Firewall, Servidores de Aplicativo e Banco de Dados) e obrigatoriamente instalados em território nacional.			
6.1.8.	Softwares para acompanhamento, medição e monitoramento da performance e atividade dos equipamentos, servidores e links envolvidos na solução, alertando de forma pró-ativa os possíveis riscos e reativa informando o componente da solução que não esta em conformidade. Proporcionando qualidade, segurança e velocidade na resolução de eventuais situações de instabilidade na infra-estrutura fornecida.	SIM		
6.1.9.	A infraestrutura deverá estar em Data Center, de alta performance que detenha certificação mínima para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração e antifurto.	SIM		
6.1.10.	Possuir arquitetura cliente/servidor, garantindo a centralização dos dados.	SIM		
6.1.11.	O banco de dados poderá ser de versão Free/Open Source, todavia, deverá possuir boa capacidade de armazenamento, com suporte ao padrão de linguagem SQL e multiplataforma, compatível com os sistemas operacionais MS Windows Server e Linux, caso a versão do banco de dados não seja versão Free/Open Sourse, a empresa contratada arcará com os custos necessários para a implantação do Sistema.	SIM		
6.1.12.	Os requisitos de integridade e segurança dos dados deverão ser garantidos pela aplicação ou pelo software gerenciador de banco de dados.	SIM		
6.1.13.	O sistema deverá permitir, sem comprometer a integridade do mesmo, a sua adaptação às futuras necessidades dos usuários, por meio de parametrizações e/ou customizações.	NÃO		
6.1.14.	O sistema deverá possuir todas as suas funcionalidades nativas em ambiente web e todo o acesso deverá ser via "browser". Não será permitido qualquer ambiente gráfico ou caractere emulado em "browser".	SIM		
6.1.15.	Deverá ser compatível com os "browsers" Microsoft Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 3.5 ou superior e Google Chrome 10 ou superior.	SIM		
6.1.16.	A infra-estrutura deverá possuir conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografia no Transporte das Informações – HTTPS.	SIM		
6.1.17.	O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar endereço eletrônico para acesso ao sistema ofertado.	NÃO		
6.1.18.	Para garantir a segurança e integridade do serviço deverá ser apresentado documento de comprovação de endereço eletrônico emitido pelo registro.br, registrado em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários.	SIM		
6.1.19.	O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar infraestrutura para hospedagem do sistema.	NÃO		
6.1.20.	Sendo infraestrutura própria ou locada, apresentar	SIM		

	documentos/contratos que comprovem sua existência e capacidade, os documentos/contratos apresentados deverão estar em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários.			
6.1.21.	Para garantir a qualidade e disponibilidade do suporte on-line, a Contratada deverá comprovar que possui redundância de link de internet/conectividade com no mínimo dois provedores distintos.	SIM		
6.1.22.	Para preservação da privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); Caso o Data Center for próprio ou fora do território nacional:	SIM		
6.1.22.a.	Apresentar documentos que estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	SIM		
6.1.22.b.	Demonstrar testes de latência e requisitos de boa performance.	SIM		
CARACTERISTICAS DO SISTEMA				
6.8.1.	Possuir regras de permissão de acesso por categoria de usuário.	SIM		
6.8.2.	Demonstrar que o usuário categoria administrador possui acesso a todas as áreas através de um único login e senha.	SIM		
6.8.3.	Demonstrar que o sistema permite acesso a um usuário através de um único login e senha a uma ou mais áreas de sua responsabilidade.	SIM		
6.8.4.	Permitir ao usuário após login e senha efetuar a alteração de sua senha.	SIM		
6.8.5.	Permitir ao usuário após login e senha inserir em seu perfil a sua foto.	SIM		
6.8.6.	Permitir ao usuário categoria adminstrador efetuar o cadastro de um novo usuário, e atribuir a quais áreas ele terá acesso.	SIM		
6.8.7.	Permitir ao usuário categoria administrador efetuar o bloqueio de acesso de outro usuário.	SIM		
6.8.8.	Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a(s) área(s) de sua responsabilidade.	SIM		
6.8.9.	Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a área e a etapa e:	SIM		
6.8.9.1.	Verificar o total de amostras do banco de dados.	SIM		
6.8.9.2.	Verificar o perfil da amostra do banco de dados por Gênero, por Faixa Etária e por Escolaridade.	SIM		
6.8.9.3.	Verificar a Geolocalização das informações do banco de dados.	SIM		
6.8.9.4.	Executar método dinâmico de filtros de informações selecionando a(s) pergunta(s) e resposta(s) desejada(s), e exibir:	SIM		
6.8.9.4.1.	Gráfico, quantidade e percentual da amostra.	SIM		
6.8.9.4.2.	Geolocalização de toda a amostra.	SIM		
6.8.9.4.3.	Geolocalização individualizada de cada item da amostra.	SIM		

TABELA DE CONSOLIDAÇÃO					
ITENS	**QUANT**	**ÍNDICE DE APROVAÇÃO**	**MÍNIMO EXIGIDO**	**QUANT APROVADA**	**QUANT NÃO APROVADA**
Obrigatórios	34	100%	34		
Não Obrigatórios	03	50%	01		

11. DA GARANTIA

11.1. A garantia será prestada pelo período de duração do contrato, a todos os serviços executados, devendo ter início após o seu recebimento definitivo.
11.2. A garantia dos serviços, sem ônus para a Administração, contemplará a correção de erros relativos ao sistema.
11.3. A correção dos erros do sistema compreende as atividades de entendimento do problema existente, abrangendo todas as fases relativas à execução do objeto, correção, testes, implantação da versão corrigida do sistema e documentação do problema, ações tomadas para corrigi-lo e alterações efetuadas no sistema.
11.4. Os serviços serão realizados em dias úteis, no horário comercial das 08:00 às 17:00 horas.
11.5. O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 02 (duas) horas, contadas a partir da solicitação e a solução dos problemas deverá ocorrer no prazo de 72 (setenta e duas) horas a contar do momento em que for efetuada a chamada. Para correção de eventuais erros críticos do sistema que venham a ocasionar a parada do sistema produtivo, esse prazo será reduzido para 24 (vinte e quatro) horas.
11.6. Entende-se por início do atendimento, o procedimento de levantamento do problema apresentado. Entende-se por solução do problema a implantação e homologação da nova rotina.
11.7. A Contratada apresentará relatório de visita, contendo data e hora do chamado e do início e término do atendimento, identificação do problema, do técnico responsável, as providências adotadas e outras informações pertinentes.
11.8. O relatório deverá ser assinado pelo usuário ou responsável pela solicitação da garantia.

12. DO GERENTE DE RELACIONAMENTO

12.1. Com vistas a estreitar o relacionamento entre as partes na gestão do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional 01 (um) Gerente de Relacionamento, que terá como competência:
12.2. Negociar, junto ao executor do contrato, termos e condições complementares a este documento para a realização dos serviços, bem como junto a Contratante organizar e dimensionar os treinamentos necessários.

12.3. Gerenciar e supervisionar a execução dos serviços, franqueando ao Executor do Contrato, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização de serviços técnicos efetivamente utilizados.
12.4. Tratar com o executor do contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados.
12.5. Encaminhar ao executor do contrato nota fiscal/fatura dos serviços aferidos no período, conforme medição efetuada.
12.6. Providenciar a entrega dos relatórios técnicos referentes aos serviços concluídos.
12.7. Combinar datas e horários de eventuais reuniões de levantamento de requisitos do sistema e definição de eventuais regras de negócio.
12.8. Supervisionar os empregados da Contratada, definir prazos de entrega de novas implementações, bem como fazer o controle dos serviços prestados e dos prazos previstos para as partes.

13. DAS RESPONSABILIDADES

13.1 A Contratada deverá arcar com todas as responsabilidades administrativas e aquelas decorrentes da esfera civil e penal quanto ao sigilo das informações a que tiver acesso.
13.2. O contrato deverá ser cumprido fielmente, de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição.
13.3. As normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto desta licitação deverão ser cumpridos rigorosamente.
13.4. A Contratada deverá prezar pelo perfeito funcionamento do sistema informatizado, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas eventualmente estabelecidos.
13.5. Sempre que solicitado pelo executor do contrato, deverá a Contratada emitir relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos, devendo esta dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Prefeitura.
13.6. A Contratada deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas, devendo providenciar a substituição, em até 05 (cinco) dias úteis, dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação mínima exigida, ou por solicitação do Executor do Contrato, devidamente justificada.
13.7. Os atos administrativos e encargos previstos na legislação trabalhista, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, promoções, férias, punições, admissões, demissões, transferências, como também pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais, inclusive a decorrente de acidentes, indenizações e seguros e outros correlatos são de inteira responsabilidade da Contratada.
13.8. A Contratada deverá providenciar a substituição do técnico que se afaste de suas obrigações perante o serviço, por qualquer motivo que se apresente, em todo o período do afastamento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.

13.9. A Contratada deverá responsabilizar-se por todo e qualquer dano que cause à Administração, a prepostos seus ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços bem como responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber, assegurada ampla defesa.
13.10. Os Técnicos da Contratada deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.
13.11. Os serviços deverão ser refeitos nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus adicionais ao Contrato.
13.12. Durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais, entre outras legalmente exigíveis, junto a Administração Pública deverão ser mantidas pela Contratada.

14. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

14.1. A fiscalização da execução e o acompanhamento técnico do contrato serão exercidos por servidor designado pela Contratante, denominado Executor do Contrato, observado o que se segue:
14.2. O Executor do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados.
14.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Executor do Contrato serão solicitadas ao seu chefe imediato.
14.4. A existência de fiscalização do Executor do contrato de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da Contratada na prestação dos serviços a serem executados.
14.5. O Executor do Contrato poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou preposto da Contratada que venha causar embaraço a fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

15. DA FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A prestação de serviços se dará a partir da assinatura do contrato e da emissão do pedido para o início de sua execução.
15.2. A empresa contratada deverá realizar a implementação e configuração na plataforma, no ambiente dos departamentos, garantindo que esteja de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
15.3. A prestadora de serviços deverá oferecer treinamento para os funcionários dos departamentos, ensinando-os a utilizar todas as funcionalidades da plataforma. Além disso, fornecer o suporte contínuo para resolver quaisquer problemas ou dúvidas que possam surgir.
15.4. Deverá realizar o monitoramento constante da plataforma para garantir o seu funcionamento adequado e realizar manutenções preventivas e corretivas quando necessário.

15.5. A empresa contratada deverá realizar coleta de dados sobre a prestação dos serviços públicos, e consolidar os dados detalhados sobre a qualidades dos serviços, identificando áreas de melhoria.
15.6. Garantir que a plataforma esteja de acordo com as normas de segurança de dados e privacidade, protegendo as informações sensíveis dos pacientes.

16. GESTÃO DE CONTRATO: ***Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea f: modelo de gestão do contrato, que descreve como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo órgão ou entidade;***
16.1. A fiscalização da execução e o acompanhamento técnico do contrato serão exercidos por servidor designado pela Prefeitura do município de Jahu, denominado Executor do Contrato, observado o que se segue:
16.1.1. O Executor do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados.
16.1.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Executor do Contrato serão solicitadas ao seu chefe imediato.
16.1.3. A existência de fiscalização do Executor do contrato de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da Contratada na prestação dos serviços a serem executados.
16.1.4. O Executor do Contrato poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou preposto da Contratada que venha causar embaraço a fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO: *Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea g.*
17.1. O pagamento será efetuado em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da apresentação da fatura/nota fiscal, desde que o objeto contratado tenha sido entregue e a documentação da Contratada esteja regularizada. Se a fatura/nota fiscal não for apresentada ou a documentação não esteja regularizada, a contagem dar-se-á somente a partir da apresentação de todos os documentos necessários à liquidação.
17.2 A nota fiscal/fatura não aprovada pela Prefeitura Municipal será devolvida ao contratado para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, reiniciando o prazo estabelecido para pagamento.
17.3 Havendo circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será sustado até que o contratado providencie as medidas saneadoras necessárias.
17.4. O pagamento será realizado em favor da CONTRATADA através de crédito bancário, sendo que a proponente deverá indicar, por escrito, juntamente com a nota fiscal/fatura, o número da conta corrente, o banco e o número da agência bancária onde deseja que seja efetuado o crédito correspondente;

18. ESTIMATIVAS DO VALOR DE CONTRATAÇÃO: *Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea i: acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a*

obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado;

19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: *Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea j.*

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotações próprias da Prefeitura do município de Jahu:
- Funcional programática:
- Natureza da despesa:

20. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

20.1. Os critérios de seleção de fornecedor para a contratação de uma plataforma tecnológica, especialmente no contexto da avaliação da qualidade dos serviços públicos, devem ser definidos com transparência.
20.2. A empresa deverá atender todos os requisitos e especificações contidas neste Termo de Referência.
20.3. A empresa deverá ter experiência e reputação no mercado, para fins de indicativos de qualidade e confiabilidade dos serviços ofertados.
20.4. Qualidade técnica.
20.5. Conformidade com normas.
20.6. Custo-benefício.
20.7. Suporte e manutenção.
20.8. Flexibilidade e personalização.
20.9. Inovação e desenvolvimento contínuo.
20.10. Sustentabilidade e responsabilidade social.
20.11. Prazo de Entrega.

Jahu, 11 de Agosto de 2025.

ANTONIO ÁLVARO DE SOUZA
Secretário de Gestão Estratégica

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À
Prefeitura do município de Jahu

DADOS DA PROPONENTE:

Razão Social:		
CNPJ:	**Inscrição Estadual:**	**Inscrição Municipal:**
Endereço Completo:		**CEP:**
Cidade:		**Estado:**
E-mail:		**Telefone:**

DESCRIÇÃO	**Valor Total Mensal (R$)**	**Valor Total para 12 meses (R$)**
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOIO AO ACOMPANHAMENTO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JAHU.	**R$**	
Valor Total por extenso:		

a) Todas as despesas, inclusive fretes, impostos etc., estão inclusos no preço.

b) Declaro haver recebido da Prefeitura Municipal de Jahu o Termo de Referência com o objeto, estando ciente de suas normas e exigências, que aceitamos da forma como propostas.

c) Esta proposta tem validade por **60 (sessenta)** dias contados da data de recebimento.

....., ... de .....de .....

_____
(nome e assinatura do representante legal da licitante)
R.G...../Cargo.....

Obs1: Este documento deverá ser emitido em papel timbrado que identifique a licitante.