



**CONTRATO Nº 25803/2019**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA E A EMPRESA **FACILIT TECNOLOGIA LTDA-EPP** REFERENTE À CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO PÚBLICA INFORMATIZADA, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTA TECNOLÓGICA, BEM COMO SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E CRIAÇÃO DE DASHBOARD, SUPORTE TÉCNICO, ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TREINAMENTO.

Pelo presente instrumento de contrato de um lado o **MUNICÍPIO DE ARAPIRACA** inscrito no CNPJ sob N. 12.198.693/0001-58, com sede na Rua Samaritana, nº 1185, Santa Edwiges nesta cidade, neste ato representado por seu Prefeito Rogério Auto Teófilo, brasileiro, casado, residente na Rua Gervásio de Oliveira Lima, 64, Novo Horizonte, nesta cidade, portador RG nº 262494 SDS/AL e CPF nº 289.092.764-04, doravante denominado CONTRATANTE e do outro lado a Empresa **FACILIT TECNOLOGIA LTDA-EPP**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 00.191.027/0001-09, sediada na Rua Domingos José Martins, nº 75, sala 502-503, Recife – Recife/PE – CEP: 50.030-200, representada pelo Sr. Josué Delmas Cavalcanti, inscrito no CPF nº 087.554.194-10, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por procuração, doravante denominada CONTRATADA, tem como justos, pactuados e contratados este ajuste, nos termos da Lei Federal 10.520/02, Lei Complementar 123/06, **(alterada pela Lei Complementar 147/2014)** e Decreto Municipal nº 2.134 de 13 de agosto de 2008, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei 8.666/93, com suas alterações, conforme licitação por Processo Administrativo nº 11093/2018, **Pregão Eletrônico Nº.: 042/2019, Ata de Registro de Preços nº 060/2019, Processo de Contratação nº 25803/2019** e mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada no fornecimento de software de gestão pública



informatizada, compreendendo a disponibilização e implantação de ferramenta tecnológica, bem como serviços de integração e criação de dashboard, suporte técnico, alinhamento estratégico e treinamento.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - LOCAL DE EXECUÇÃO**

Os serviços serão executados pela CONTRATADA na forma, quantidade e qualidade pactuada, a partir do recebimento da Ordem de Serviço, preferencialmente na Prefeitura Municipal de Arapiraca-AL, localizada no Centro Administrativo Antônio Rocha, Rua Samaritana, nº 1.185, Bairro Santa Edwiges, Arapiraca-AL, CEP 57.310-254.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

3.1 É responsabilidade do CONTRATANTE a manutenção das condições necessárias para a realização dos serviços por parte da CONTRATADA em estrita concordância com os termos das leis aplicadas às contratações públicas e as especificações técnicas contidas no edital e seus anexos, especialmente para:

3.1.1 Nomear e destacar equipe composta por servidores que detenham conhecimento do negócio e dos perímetros alvo do projeto;

3.1.2 Redefinir o prazo e cronograma dos serviços, em conjunto com a CONTRATADA, caso alguma situação estratégica venha causar impacto nas atividades;

3.1.3 Aprovar os documentos correspondentes aos produtos finais;

3.1.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com os valores estabelecidos no contrato;

3.1.5 Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;

3.1.6 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada;

3.1.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;



**3.1.8 Atestar a execução dos serviços objeto deste CONTRATO por meio do setor competente.**

**CLÁUSULA QUARTA - CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE:**

4.1 Se após o recebimento provisório constatar-se que determinado serviço foi realizado/entregue em desacordo com a proposta, com defeito, fora da especificação ou incompleto, a empresa contratada será notificada, não será emitido o Termo de Aceitação e o pagamento será suspenso até que a situação seja regularizada;

4.2 Uma vez realizados/entregues, iniciar-se-á a etapa de verificação, onde cada serviço/produto será verificado de acordo com as características descritas no item "13" deste TR, sendo posteriormente aferida a conformidade;

4.3 Qualquer serviço/produto será recusado inteiramente caso seja executado/entregue em desconformidade com as especificações técnicas constantes do item "13" e da proposta vencedora; e caso seja detectado que qualquer componente adquirido não seja novo;

4.4. Nos casos de recusa a empresa contratada terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para providenciar a sua substituição, contados a partir da comunicação oficial feita pelo Gestor do Contrato.

**CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1 Manter, durante toda a vigência do contrato, em conformidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Contratação, devendo comunicar ao Gestor do Contrato, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção da contratação;

5.2 Fornecer toda a mão-de-obra e equipamentos necessários à fiel e perfeita execução dos serviços;

5.3 Responder pela correção e qualidade dos serviços, observando as normas éticas e técnicas aplicáveis, reparando, corrigindo, removendo, reconstruindo ou substituindo às suas expensas, no total ou em parte, esses serviços, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou do emprego de materiais inadequados;

5.4 Assistir à Coordenação de Monitoramento e Resultados da Prefeitura de Arapiraca em todas as áreas afetas ao objeto da contratação;



5.5 Garantir o cumprimento do contrato, executando o seu objeto conforme estabelecido;

5.6 Arcar com todas as despesas relativas a execução do objeto do Contratado;

5.7 Arcar com todas as despesas relativas aos encargos tributários, fiscais, previdenciários, securitários e trabalhistas, que incidam ou venham incidir sobre a prestação dos serviços;

5.8 Responsabilizar-se por todos os ônus e tributos, emolumentos, honorários ou despesas incidentes sobre os serviços contratados, bem como cumprir, rigorosamente, todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas ao pessoal que empregar para a execução dos serviços, inclusive as decorrentes de convenções, acordos ou dissídios coletivos;

**5.9 Responsabilizar-se única, integral e exclusivamente, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza que causar à Contratante ou a terceiros, provenientes da execução do objeto da contratação, respondendo por si ou por seus sucessores, ficando ainda sob sua responsabilidade, a fidelidade das informações a serem prestadas.**

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR DO CONTRATO**

O valor do presente Contrato é de **R\$ 192.749,65 (cento e noventa e dois mil, setecentos e quarenta e nove reais e sessenta e cinco centavos)**, de acordo com os valores especificados na Proposta de Preços.

As despesas resultantes do presente contrato correrão à conta dos recursos consignados no Programa de trabalho:

<b>PROGRAMA DE TRABALHO</b>	<b>ELEMENTO DE DESPESA</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
02.21.04.122.4110.2006 – Manutenção das Ações da Chefia de Gabinete e Assessorias.	3.3.90.40.0010	R\$ 192.749,65 (cento e noventa e dois mil, setecentos e quarenta e nove reais e sessenta e cinco centavos)

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

7.1. Quando da realização de cada serviço, a CONTRATADA emitirá Nota Fiscal Eletrônica correspondente aos serviços prestados.



7.2 O pagamento ocorrerá, de acordo com a parcela contratual devidamente executada, no prazo de até 30 (trinta) dias, após a realização dos serviços, mediante Nota Fiscal devidamente atestada pelo Gestor do Contrato;

7.3 Para se habilitar ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE Nota Fiscal Eletrônica, emitida nominalmente em nome da Prefeitura Municipal de Arapiraca, CNPJ nº 12.198.693/0001-58, sediada à Rua Samaritana nº 1.185, Bairro Santa Edwiges, Arapiraca, Alagoas, CEP: 57.311-180.

**7.4 Caso quaisquer dos documentos citados nos itens acima apresente incorreção, serão devolvidos à CONTRATADA para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamento, a contar da reapresentação devidamente corrigida.**

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTE**

8.1 Será permitido o reajuste do contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, após a assinatura do contrato, na forma estabelecida no art. 40, inciso XI da Lei nº 8.666/1993;

8.2 A repactuação obedecerá aos preços praticados no mercado e, no que couberem, às instruções baixadas pelo Poder Executivo;

8.3 O reajuste será precedido da apresentação, pela CONTRATADA, da demonstração analítica da variação efetiva dos custos de produção, mediante planilhas de composição dos custos utilizados na formação de preços;

**8.4 Caberá à CONTRATADA efetuar os cálculos relativos ao reajuste e submetê-los à aprovação do CONTRATANTE, que analisará a proposta, solicitará novas cotações de preços para comprovação do reajuste e, decidirá sobre sua pertinência.**

#### **CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA**

O(s) contrato(s) celebrado(s) a partir do consumo dos quantitativos previstos na ata de registro de preços possuirão prazo de vigência restrita ao final do exercício financeiro vigente, iniciando na data de sua publicação na Imprensa Oficial, podendo ser prorrogado de acordo com o art. 57, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA**



10.1. A empresa terá o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, para dar início a execução o objeto;

10.2. Se o objeto for executado/entregue em desacordo com o especificado neste Termo de Referência e na proposta de preços vencedora, este será rejeitado;

**10.3. Constatada essa ocorrência deverá ser observado o disposto no item "4.4", ficando o pagamento suspenso até regularização.**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – A contratada que, por qualquer forma, não cumprir as normas de licitação ou do contrato celebrado estará sujeitas às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa, nos termos da Lei:**

11.1 Advertência;

11.2 Multa;

11.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar;

11.4 Descrédenciamento ou proibição de credenciamento no sistema de cadastramento de fornecedores;

11.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

11.6 As sanções previstas nos itens 11.1, 11.3, 11.4 e 11.5 poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa;

11.7 A advertência consiste em repreensão por escrito imposta pelo não cumprimento das normas de licitação ou dos contratos celebrados;

11.8 A multa aplicável será de:

11.8.1 Trinta e três centésimos por cento (0,33%) por dia, pelo atraso, na entrega do objeto do contrato, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, correspondentes a até 30 (trinta) dias de atraso;

11.8.2 Sessenta e seis centésimos por cento (0,66 %) por dia, pelo atraso na entrega do objeto do contrato, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional e a critério do órgão interessado, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;



11.8.3 Cinco por cento (5%) por descumprimento do prazo de entrega, calculados sobre o valor total do contrato ou da Nota de Empenho, sem prejuízo da aplicação das multas previstas nos subitens, acima;

11.8.4 Quinze por cento (15%) pela recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido na entrega total ou parcialmente do material, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

11.8.5 Quinze por cento (15%) pela rescisão da avença, calculados sobre o valor total do contrato ou da Nota de Empenho;

11.8.6 Vinte por cento (20%) pelo não cumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto quanto ao prazo de execução, calculados sobre o valor total do contrato ou da Nota de Empenho;

11.8.7 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução do serviço, se dia de expediente normal no órgão interessado, ou do primeiro dia útil seguinte;

11.8.8 A multa poderá ser aplicada juntamente com outras sanções segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade;

11.8.9 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso injustificado na entrega da Nota de Empenho o contrato deverá ser cancelada ou rescindido, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa;

11.9 A suspensão e o impedimento são sanções administrativas que temporariamente obstam a participação em licitação e a contratação, sendo aplicadas nos seguintes prazos e hipóteses:

11.9.1 Por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo da Advertência, a licitante ou contratada permanecer inadimplente;

11.9.2 Por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no Edital, os documentos exigidos, quer, via fax ou Internet, de forma provisória, quer, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

11.9.3 Por até 12 (doze) meses, quando a licitante ou contratada ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;



- 11.9.4 Por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante ou contratada:
- 11.9.5 Apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem indevida;
- 11.9.6 Praticar atos ilegais ou imorais visando frustrar os objetivos da licitação ou da contratação;
- 11.9.7 For multada, e não efetuar o pagamento;
- 11.9.8 O prazo previsto no item 11.9.4 poderá ser aumentado até 5 (cinco) anos;
- 11.9.9 O descredenciamento ou a proibição de credenciamento no sistema de cadastramento de fornecedores são sanções administrativas acessórias à aplicação de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, sendo aplicadas por igual período;
- 11.9.10 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada à vista dos motivos informados na instrução processual, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;
- 11.9.11 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, a qual será concedida sempre que a contratada ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta e depois de decorrido o prazo das sanções de suspensão e impedimento aplicadas.
- 11.9.12 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo.
- 11.9.13 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

O descumprimento de qualquer Cláusula ou de simples condição deste Contrato, assim como a execução do seu objeto em desacordo com o estabelecido em suas Cláusulas e Condições, dará direito à **CONTRATANTE** de rescindi-lo mediante notificação expressa, sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer direito, exceto o de receber o estrito valor correspondente ao



fornecimento/execução realizado, desde que estejam de acordo com as prescrições ora pactuadas, assegurada a ampla defesa.

**PARÁGRAFO ÚNICO**- Este Contrato poderá, ainda, ser rescindido nos seguintes casos:

- a) decretação de falência, pedido de concordata ou dissolução da **CONTRATADA**;
- b) alteração do Contrato Social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que, a juízo da **CONTRATANTE**, prejudique a execução deste pacto;
- c) transferência dos direitos e/ou obrigações pertinentes a este Contrato, sem prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**;
- d) cometimento reiterado de faltas, devidamente anotadas;
- e) no interesse da **CONTRATANTE**, mediante comunicação com antecedência de **05 (cinco) dias corridos**, com o pagamento dos objetos licitados adquiridos até a data comunicada no aviso de rescisão;
- f) no caso de descumprimento da legislação sobre trabalho de menores, nos termos do disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ESPECIFICAÇÕES – DAS CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA E DOS SERVIÇOS**

**13.1 DA FERRAMENTA TECNOLÓGICA**

13.1.1 A empresa **CONTRATADA** deverá disponibilizar licenças temporárias da ferramenta tecnológica de acordo com o número contido no contrato de adesão e durante a sua validade, cuja ferramenta deverá possuir as seguintes características e funcionalidades:

**13.1.1.1 REQUISITOS FUNCIONAIS DO SOFTWARE**

O software deverá possuir as seguintes características:

**Cadastro e Andamento do Projeto**

- a) Cadastramento de Metas e seus Objetivos Estratégicos;
- b) Cadastramento de Projetos associados a Objetivo Estratégico;
- c) Cadastramento de Subprojetos do Projeto;
- d) Cadastramento de Subprojetos do Subprojeto.

**Consultas sobre o Andamento do Projeto**

- a) Consultar os percentuais de realização física e financeira dos projetos através de gráficos;



- b) Deverá enviar e-mail, informando sobre o prazo de vencimento dos projetos, subprojetos ou dos encaminhamentos acordados em reunião de monitoramento e avaliação;
- c) Deverá ser possível a utilização da funcionalidade de georreferenciamento de forma offline.

**Gestão de Reuniões de Monitoramento e Avaliação**

- a) Registrar os encaminhamentos da reunião de monitoramento e avaliação contendo prazo e responsável; os encaminhamentos podem estar associados a projetos e subprojetos e serão exibidos na página destes;
- b) Gerar e imprimir atas da reunião de monitoramento e avaliação contendo encaminhamentos;
- c) Enviar e-mail com a ata de reunião do monitoramento e avaliação aos participantes da mesma;
- d) Gerar apresentação para a reunião de monitoramento e avaliação. Esta funcionalidade permite que o usuário do sistema selecione projetos em ordem específica. A apresentação terá um índice de projetos que será acessível a qualquer momento e deverão exibir suas respectivas situações, gráficos de acompanhamento físico e financeiro entre planejado e realizado, mapas navegáveis, registros de entraves, encaminhamentos, fotos, responsáveis, podendo ser visualizada nos formatos online e offline em tecnologia HTML5; a visualização em modo offline deverá permitir a navegação com a mesma sistemática do modo online.

**Acompanhamento dos Subprojetos do Projeto**

- a) Fazer o controle orçamentário do projeto (LOA), informando os seguintes valores: orçado, empenhado, liquidado e pago; exibir um gráfico que informe tais valores;
- b) Informar os dados previstos e realizados, tanto físicos quanto financeiros, dos subprojetos de modo a se visualizar cronogramas previsto versus realizado;
- c) Realizar georreferenciamento dos subprojetos permitindo fazer buscas e relatórios por localidade;
- d) Visualizar imagens em forma de álbum;
- e) Anexar documentos e imagens aos Subprojetos;
- f) Realizar gestão de entraves com respectivo acompanhamento e controle de prazo e responsável para solução;
- g) Acompanhar os subprojetos através de tais situações: A Iniciar, Concluído, Em andamento, Atrasado, Cancelado, Paralisado;
- h) Deverá ser possível criar e gerenciar campos dinâmicos dos subprojetos a partir da área de administração da ferramenta;
- i) Deverá existir, na área de administração da ferramenta, uma seção para manutenção das informações básicas do sistema, tais como: responsável, fonte de receita, grupo de despesa;
- j) Permitir importação de arquivos com extensão .mpp.

**Análise do Projeto**

- a) Consultar os percentuais de realização física e financeira dos projetos através de gráficos;
- b) Criação de visões das informações em formato de tabela ou formato gráfico de fluxo sequencial, área, pizza, linha, coluna, barra horizontal;



- c) Permitir impressão e exportação dos relatórios, no mínimo, para os formatos XLS, PDF;
- d) Visualizar informações dos projetos de forma consolidada, exibindo: Metas, Objetivos Estratégicos, situações de andamento, gráficos de acompanhamento físico e financeiro, entraves com respectivas ações corretivas, encaminhamentos com seu prazo e responsável, fotos anexadas, documentos anexados, mapa navegável e observações;
- e) Funcionalidade de exportação do conteúdo navegável dos projetos. Os projetos selecionados poderão ser exportados e deverão exibir suas informações (conforme o item d da Análise do Projeto) disponibilizadas em modo online e offline e em tecnologia HTML5; a visualização em modo offline deverá permitir a navegação com a mesma sistemática do sistema online e com todo o conteúdo;
- f) Funcionalidade de geração de análises contendo: deverá criar consultas dinâmicas a partir de dimensões (tais como: projetos, atividades, etc.), exportação para PDF, Excel, Imagem, gerar gráficos de barra vertical, barra horizontal, linha, pizza, área, barra empilhada, barra 100%, visualização tabulada das informações, salvar consultas dinâmicas, carregar (abrir) consultas dinâmicas. Esta funcionalidade deverá ser nativa ao sistema.

**Outros requisitos**

- a) Fornecer aplicativos de acesso a ferramenta por meio de dispositivos móveis tais como tablets e/ou smartphones tanto de modo online e no modo offline nas lojas das plataformas Apple iOS e Google Android; Tais aplicativos deverão realizar o download das informações do sistema para que estes sejam disponibilizados de forma offline. Para ter acesso às informações serão necessárias realizar validação de e-mail e senha. A navegação das informações dos projetos deverá ser igual a online e em tecnologia HTML5;
- b) O sistema deve possuir módulo de gerenciamento de usuários que permita o cadastro, a edição, exclusão e definição de perfis de acesso existentes no sistema;
- c) Atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação;
- d) Possibilitar a identificação de operações realizadas no sistema e seus responsáveis (auditoria);
- e) Armazenar e recuperar documentos digitais;
- f) Criação de indicadores de resultado e execução física dos projetos;
- g) Visualizar indicadores de resultados através de gráficos e tabelas;
- h) Gerenciador de visões customizadas, que gera filtros dinâmicos de com todos os projetos apresentado todas as informações do mesmo. Os filtros devem levar em consideração os níveis de informação: situação, responsáveis, marcadores (classificadores) e unidade organizacional. Tais visões devem estar disponíveis em ambiente offline tendo sua navegação dinâmica igual a online;
- i) Funcionalidade de visualização de conteúdo da internet na página consolidada do projeto: Permitirá exibir conteúdos correlacionados com o projeto que estão na internet apenas indicando o endereço do conteúdo (<http://...>), tais como: imagens, gráficos e planilhas on-line, calendário, vídeos, etc.;
- j) Funcionalidade de comunicação instantânea: possibilitará ao usuário, enviar mensagens de texto para o gestor de um determinado projeto, a partir de uma página



do projeto para um aplicativo do tipo mensageiro. A mensagem deverá levar consigo um link do projeto. O aplicativo mensageiro deverá estar nas lojas das plataformas Apple iOS e Google Android.

### **13.1.1.2 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DO SOFTWARE**

- a) Possuir Idioma em português do Brasil;
- b) Possuir manual do usuário ou vídeos que descreverão as funcionalidades do sistema com o auxílio de imagens de navegação no sistema;
- c) Possuir interface web compatível com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari e Microsoft Internet Explorer nas suas versões mais atuais;
- d) Ser hospedado em nuvem.

### **13.2 DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

13.2.1 A empresa CONTRATADA deverá instalar a ferramenta tecnológica, num prazo de até 30 (trinta) dias úteis a contar da assinatura do contrato. Para tanto o CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite da instalação do software em até 05 (cinco) dias após a conclusão da instalação e configuração do software na nuvem;

13.2.2 O serviço de implantação compreende:

- a) Análise do Modelo de Gestão utilizado pela CONTRATANTE e alinhamento com a base conceitual utilizada pela solução da CONTRATADA;
- b) Modificação da identidade visual do sistema para se adequar aos padrões visuais adotados pela CONTRATANTE;
- c) Alteração de toda nomenclatura utilizada pelo sistema para se adequar aos padrões utilizados pela CONTRATANTE;
- d) Cadastramento do Organograma da CONTRATANTE que deverá ser utilizado pela solução da CONTRATADA;
- e) Cadastramento dos departamentos político-administrativos utilizados pela CONTRATANTE e que serão utilizadas para regionalizar os projetos/ações na solução da CONTRATADA;
- f) Definição e configuração da política de permissões de acesso e de uso a serem utilizadas pela CONTRATANTE;
- g) Cadastramento e/ou apoio no cadastramento de até 10 projetos/ações que servirão como prova de validação da implantação;
- h) Apoio na definição do processo de implantação da solução;
- i) Entrega de relatório com o plano de implantação da solução.

13.2.3 A ferramenta é totalmente acessada via Web, cuja hospedagem do sistema na nuvem é de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

13.2.4 Cabe a CONTRATANTE a disponibilização dos serviços de acesso a web/internet e a infraestrutura física e lógica para que o Sistema possa ser utilizado.

### **13.3 DOS SERVIÇOS DE ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

13.3.1 Alinhamento da solução da CONTRATADA aos instrumentos de planejamento de gestão (PPA, LOA e Planos de Ação, objetivos, metas e indicadores de resultados a serem alcançados) utilizados pela CONTRATANTE;



13.3.1.1 O CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite do serviço de alinhamento estratégico em até 05 (cinco) dias após a entrega dos instrumentos de gestão inseridos no sistema.

13.3.2 O serviço será quantificado e remunerado usando Unidades de Serviço Técnico - UST, que será a unidade básica para mensuração do serviço, sendo equivalente a uma hora técnica do serviço em questão.

#### **13.4 DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

13.4.1 Os serviços de suporte técnico consistem no tratamento de falhas, problemas de "performance" e "tuning" das configurações do sistema, dúvidas em geral, orientações técnicas sobre uso via call center, configuração e instalação do sistema, sobre questões relacionadas à integração de dados e sistemas, sobre interpretação da documentação do sistema, além de apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados, para a perfeita utilização dos sistemas e investigação de supostos bugs na ferramenta e suas correções, bem como os serviços de disponibilização de atualizações da versão do sistema produzidas que garantam a perfeita operacionalidade dos sistemas.

##### **13.4.2 CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE:**

13.4.2.1 A prestação dos serviços de suporte técnico será executada de acordo com o Nível de Severidade:

- Nível de Severidade 1: São serviços requisitados para restabelecer o sistema por motivo de parada ou falha grave de funcionamento, além de dúvidas em geral;
- Nível de Severidade 2: São serviços requisitados para o equacionamento e resolução de problemas no sistema, que possam causar interrupção ou afetar significativamente seu desempenho, ou para resposta a dúvidas, orientações e apoio técnico.

##### **13.4.3 REQUISICÃO DOS SERVIÇOS**

13.4.3.1 Os serviços classificados como Nível de Severidade "1" ou "2" serão requisitados e gerenciados através de abertura de chamado, que poderá ser via telefone, e-mail, e/ou registrados em página de website;

13.4.3.2 A CONTRATADA no ato da contratação deverá informar os dados da central telefônica, e-mail, e/ou site da web para fins de abertura dos chamados relativos aos serviços de suporte técnico.

##### **13.4.4 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.4.4.1 Os serviços somente poderão ser executados por meio do Sistema de Requisição de Serviços;

13.4.4.2 A prestação dos serviços será executada de acordo com o Nível de Severidade.

###### **13.4.4.2.1 Nível de Severidade "1"**

O atendimento à requisição de serviços de Nível de Severidade "1" será iniciado em, no máximo, 2 (duas) horas após o devido registro e contará com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 6 (seis) horas, ressalvados os casos fortuitos ou força maior;

A requisição de serviços de Nível de Severidade "1" aberta e pendente de solução em virtude de caso fortuito ou força maior poderá ser realizada após o horário estabeleci-



do, respeitando-se o tempo máximo de 6 (seis) horas para sua conclusão, a contar do momento em que os serviços foram retomados. Neste caso, a CONTRATADA não poderá ser penalizada e deverá emitir um Relatório de Impacto (RI) com os motivos da falta de execução do serviço;

Depois de iniciado o atendimento, o mesmo não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços.

#### **13.4.4.2.2. Nível de Severidade “2”**

O atendimento à requisição de serviços de Nível de Severidade “2” será iniciado em, no máximo, 4 (quatro) horas após o devido registro e contará com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos fortuitos ou força maior;

A requisição de serviços de Nível de Severidade “2” aberta e pendente de solução em virtude de caso fortuito ou força maior poderá ser realizada após o horário estabelecido, respeitando-se o tempo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para sua conclusão, a contar do momento em que os serviços foram retomados. Neste caso, a CONTRATADA não poderá ser penalizada e deverá emitir um Relatório de Impacto (RI) com os motivos da falta de execução do serviço;

Depois de iniciado o atendimento, o mesmo não poderá ser interrompido até a conclusão dos serviços.

13.4.4.2.3. Tabela resumo para prestação de serviços conforme Níveis de Severidade:  
Prazo para execução de serviços

<b>Níveis</b>	<b>Prazo para início de atendimento</b>	<b>Prazo para Conclusão</b>
<b>Nível 1</b>	2 (duas) horas	6 (seis) horas
<b>Nível 2</b>	4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas

#### **13.4.4.2.4. Escalonamento de severidade**

a) Quando as requisições de **Nível de Severidade “2”** não forem solucionadas por culpa ou dolo da CONTRATADA no intervalo de tempo estabelecido, estas serão escalonadas para o Nível de Severidade “1”, obedecendo aos prazos do nível escalonado, independente das penalidades previstas;

b) O CONTRATANTE poderá requerer o escalonamento de requisição para níveis superiores de severidade;

c) Os prazos das requisições escalonadas passam a contar do início previsto para a nova severidade.

### **13.5. DOS SERVIÇOS DE TREINAMENTO DOS USUÁRIOS**

13.5.1. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento do software e de todas as novas melhorias à equipe técnica da CONTRATANTE através de treinamento sobre a utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema.

13.5.2. A CONTRATADA deverá satisfazer às seguintes exigências para os treinamentos de usuários:



- a) O treinamento deverá ser ministrado nas dependências da CONTRATANTE, ainda durante o lapso temporal que compreende os serviços de implantação, contemplando a utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, observando as normas e procedimentos da CONTRATANTE, com treinamento de 01 (uma) turma de até 20 pessoas com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;
- b) A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático (digital e impresso), e demais gastos para a execução do treinamento;
- c) À CONTRATANTE fica resguardado o direito de acompanhar o treinamento;
- d) O Programa ou conteúdo programático, datas e horários serão propostos pela CONTRATADA e deverão ser aprovados pelo CONTRATANTE, de acordo com a disponibilidade do pessoal desta;
- e) A CONTRATADA deverá indicar os recursos necessários à realização do treinamento (configuração mínima dos equipamentos, recursos audiovisuais, etc.) com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de sua realização;
- f) A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais capacitados no software para a função de instrutores dos treinamentos.

### **13.6. DOS SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E CRIAÇÃO DE DASHBOARDS**

13.6.1. Os serviços de Integração e ou Criação de Dashboards tem por objetivo, capturar de forma automatizada informações operacionais de outros sistemas do CONTRATANTE, ou de sites na internet, de forma a alimentar indicadores ou dashboards;

13.6.2. A CONTRATANTE tem por obrigação disponibilizar de forma computacional (planilhas eletrônicas ou banco de dados) e acesso aos dados à serem importados;

13.6.3. A empresa contratada deve disponibilizar quantos técnicos forem necessários para a realização dos serviços, a partir do início da vigência do contrato;

13.6.4. Os técnicos a serem disponibilizados, devem obrigatoriamente ter certificado de treinamento e amplo conhecimento do Sistema informatizado objeto deste termo de referência;

13.6.5. Os serviços serão quantificados e remunerados usando Unidades de Serviço Técnico – UST, que será a unidade básica para mensuração de cada um destes serviços, sendo equivalente a uma hora técnica do serviço em questão;

13.6.6. A CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo todas as Ordens de Serviços emitidas, bem como listando todas as tarefas executadas.

#### **13.6.7. Ordem de Serviços (OS)**

Todos os serviços requisitados posteriormente serão demandados através de Ordens de Serviço (OS), onde será especificada a quantidade de UST necessárias à execução dos mesmos. Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos da emissão de Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE, contendo:

- a) Identificação do serviço;
- b) Descrição do serviço, assim como artefatos (documentos, diagramas), em anexo, necessários à sua execução;
- c) Quantidade dos recursos requeridos;



- d) Acordo de nível de serviço, especificando os termos e condições para efetiva homologação da execução do serviço;
- e) Cronograma e pontos de controle;
- f) Especificação do produto decorrente da realização do serviço com especificação do local ou locais para execução do produto;
- g) Nome e assinatura do técnico da CONTRATADA e do representante designado pela CONTRATANTE, responsáveis pela proposição da OS;
- h) Nome, assinatura e aprovação do representante legal da CONTRATANTE para emissão da OS, ou preposto definido em por meio de Portaria;
- i) Nome e assinatura do representante da CONTRATADA, responsável pela coordenação dos trabalhos de implementação;
- j) **Outras informações julgadas necessárias.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CONDIÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE**

14.1 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais por seus colaboradores, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

14.2 A CONTRATADA deverá restituir imediatamente ao CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO – GESTOR DO CONTRATO**

15.1 O Gestor do Contrato será responsável pelo acompanhamento e fiscalização do objeto, além das demais atribuições previstas no art. 12 do Decreto Municipal nº 2.526/2018.

15.2 Fica designado o servidor **IBN PINTO E SILVA**, inscrito no CPF nº 505.617.744-04, matrícula nº 124136, como Gestor do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO**

O Foro para solucionar os litígios decorrentes do presente Contrato é o do Município de Arapiraca/AL.



**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Declararam as partes que este Contrato corresponde à manifestação final, completa e exclusiva do acordo entre elas celebrado.

E, por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente Instrumento, **em 03 (três) vias, de igual teor e forma**, para todos os fins de direito.

Arapiraca, 09 de Outubro de 2019.

  
\_\_\_\_\_  
**ROGÉRIO AUTO TEÓFILO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA**  
**CONTRATANTE**  
Rogério Auto Teófilo  
Prefeito

  
\_\_\_\_\_  
**JOSUÉ DELMAS CAVALCANTI**  
**FACILIT TECNOLOGIA LTDA-EPP**  
**CONTRATADA**

  
\_\_\_\_\_  
**IBN PINTO E SILVA**  
**GESTOR**



**ANEXO AO CONTRATO Nº 25803/2019**

<b>LOTE 1</b>							
Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd (a)	R\$ Unt (b)	Qtd Meses (c)	R\$ Mensal (d)	R\$ Total (a x b x c x d)
01	Implantação	Serviço	01	R\$ 27.000,00	N/A	N/A	R\$ 27.000,00
02	Serviço de Treinamento	Turma	01	R\$ 7.000,70	N/A	N/A	R\$ 7.000,70
03	Licenças e Suporte Técnico	Licença	60	R\$ 276,39	03	R\$ 16.583,40	R\$ 49.750,20
04	Serviço de Integração e/ou Criação de Dashboard	UST	300	R\$ 183,33	N/A	N/A	R\$ 54.999,00
05	Serviço de Alinhamento Estratégico	UST	295	R\$ 183,05	N/A	N/A	R\$ 53.999,75

**O VALOR TOTAL DESTA CONTRATO É DE R\$ 192.749,65 (CENTO E NOVENTA E DOIS MIL, SETECENTOS E QUARENTA E NOVE REAIS E SESSENTA E CINCO CENTAVOS).**