

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE		
1.1. Diretoria: Diretoria de Sistemas e Informação – DSI-PB		
1.2. Unidade: Diretoria de Sistemas e Informação – DSI-PB		
1.3. Endereço completo da unidade solicitante: Avenida Presidente Carlos Luz, 1275, sala 306		1.4. Bairro: Caiçaras
1.5. Cidade: Belo Horizonte	1.6 - UF: MG	1.7. CEP: 31.230-000
1.8. CNPJ: 18.239.038/0001-87	1.9. Inscrição Estadual: 062.392.867.0033	1.10. Inscrição Municipal: 312.694/001-5
1.11. Superintendência - Demandante:		1.12. Matrícula:
1.13. Gerente - Demandante:		1.14. Matrícula:
1.15. Responsável pela elaboração do Termo: Leonardo dos Santos Freitas		1.16. Matrícula: 88342-9

2 – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO
<p>Contratação de empresa especializada para execução de serviços de manutenção Adaptativa, Corretiva, Preventiva e Evolutiva no software de Gestão de Processos, Projetos, Portfólios e Estratégias, denominado Portal da Gestão, bem como suporte técnico operacional de nível 3 (correção de erros e atualização de versão) no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Belo Horizonte.</p> <p>As manutenções incluem todas as funcionalidades, tanto funcionalidades padronizadas do software como também as customizações feitas para a PBH/Prodabel.</p> <p>Para fins deste Termo de Referência, entende-se como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manutenção Adaptativa: adaptações no software causadas por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades; ▪ Manutenção Corretiva: alterações no software para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades; ▪ Manutenção Preventiva: reengenharia do software visando melhoria de desempenho através da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções; ▪ Manutenção Evolutiva: disponibilização de novas versões do sistema com funcionalidades desenvolvidas pelo fornecedor para melhoria do produto, porém sem inserção de novas funcionalidades solicitadas/definidas pelo CONTRATANTE.

3 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO QUANTITATIVO

Trata-se de contratação dos serviços de manutenção da empresa CDIS, proprietária do Portal da Gestão, software adquirido pela PBH/Prodabel, em 2013, por meio da Secretaria Adjunta de Modernização, por licitação, para realizar a Gestão de Projetos, Programa, Portfólios e Estratégias da PBH.

Este software hoje é utilizado amplamente pela Prodabel e pelos órgãos da Prefeitura de Belo Horizonte – PBH para o Gerenciamento de Projetos, Portfólios e Estratégia, tendo sido customizado para as necessidades do município, no atendimento de fluxos (processos de trabalho) específicos. Hoje nenhum outro software atende nativamente toda a gama de evoluções que foram feitas para a PBH/Prodabel.

Em função do encerramento do contrato de suporte e manutenção, que ocorre em 14/07/2020, há a necessidade de providenciar novo contrato, garantindo a manutenção adaptativa, corretiva, preventiva, evolutiva e suporte operacional de nível 3 (correção de erros e atualização de versões), quando desenvolvidas pelo fornecedor.

Atualmente, há um conjunto de projetos de diversos órgãos da PBH que são acompanhados por meio do Portal da Gestão, além da perspectiva de expansão para outros órgãos, portanto, é imprescindível ter um contrato que garanta:

- entregas periódicas de versões atualizadas do produto, com as respectivas atualizações em manuais;
- correção de erros.

O Contrato deverá ser celebrado com a empresa CDIS Informática Ltda., tendo em vista que essa é a proprietária do código fonte e, assim sendo, a única tecnicamente e legalmente autorizada a realizar modificações e atualizações no software.

A não contratação dos serviços previstos no objeto deste Termo trará enorme impacto para o Gerenciamento Estratégico, de Projetos e de Portfólios da PBH/Prodabel, pois seriam perdidos investimento financeiro e anos de trabalho nas customizações e evoluções realizadas para a adequação às especificidades dos processos de trabalho da PBH, já consolidados e maduros, bem como enorme quantidade de horas de treinamento.

4 – AMOSTRAS, TESTES DE CONFORMIDADE OU PROVA DE CONCEITO

() sim (X) não

5 – PREÇO DE REFERÊNCIA OU ORÇAMENTO ESTIMADO

O valor de referência para esta contratação será obtido considerando o orçamento apurado junto a empresa CDIS Informática Ltda., detentora dos direitos autorais e legais do código fonte, além do valor a ser aprovado pela Câmara de Coordenação Geral – CCG.

6 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

0604.1902.19.572.085.2603.0001.339040.04.03.00

7 – ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá executar serviços de manutenção adaptativa, corretiva, preventiva e evolutiva no *software* de Gestão de Processos, Projetos, Portfólios e Estratégicas, denominado Portal da Gestão, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Belo Horizonte, bem como o suporte técnico operacional de nível 3, que deverá:

- Atender às demandas de correção de erros do software e o fornecimento de novas versões do produto, quando desenvolvidas pela CONTRATADA, com as respectivas atualizações e manuais.
- Disponibilizar um sistema de registro de chamados de manutenção, por meio do qual a CONTRATANTE solicitará a execução dos serviços. Outros meios e tecnologias de comunicação poderão ser usados para este fim, tais como e-mail, telefone e mensageiros eletrônicos.
- Disponibilizar as novas versões do produto por e-mail enviado à CONTRATANTE, com a publicação da versão em servidor FTP e o envio de relatório que informe as alterações liberadas na versão.

As referidas manutenções incluem todas as funcionalidades, tanto as padronizadas do *software*, como também as customizações feitas anteriormente para a PBH/Prodabel.

O atendimento de chamados abertos pela CONTRATANTE para correção de erros deverá seguir o SLA abaixo:

Severidade	Descrição	Tempo de início de atendimento	Tempo de atendimento final
01	ALTA prioridade - Serviço parado – erro bloqueante que impede o uso do produto ou de alguma funcionalidade	Em até 4 horas, a partir da abertura do chamado	Em até 8 horas úteis, a partir da abertura do chamado
02	MÉDIA prioridade – erros ou problemas que dificultam muito o uso de funcionalidades centrais do software	Em até 8 horas, a partir da abertura do chamado	Em até 4 dias úteis a partir da abertura do chamado
03	BAIXA prioridade – erros contornáveis	Em até 12 horas, a partir da abertura do chamado.	Em até 6 dias úteis a partir da abertura do chamado

A CONTRATANTE publicará a versão no seu ambiente de homologação para testar e depois a CONTRATANTE publicará a versão no seu ambiente de produção.

8 – PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo máximo para início dos serviços é de 05 (cinco) dias corridos contados a partir do recebimento pela CONTRATADA do EMPENHO, devidamente assinado pela CONTRATANTE.

9 – LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A CONTRATADA fará o desenvolvimento/manutenção em seu ambiente de desenvolvimento

e disponibilizará as novas versões do produto por e-mail enviado à CONTRATANTE, publicação da versão em servidor FTP e envio de relatório que informe as alterações liberadas na versão.

A CONTRATANTE tem sede na Avenida Presidente Carlos Luz, 1275, Caiçara, Belo Horizonte, MG.

10 – CONDIÇÕES E FORMA DE RECEBIMENTO

A CONTRATADA informará à CONTRATANTE sobre a conclusão do serviço executado, por meio de sistema de registro de chamados de manutenção, permitindo, dessa maneira a centralização das informações e de controle.

A CONTRATANTE verificará a conformidade dos serviços prestados e sendo identificada necessidade de correção, a CONTRATADA terá até 04 (quatro) dias corridos, a partir da notificação, para corrigi-los.

Verificada a conformidade da prestação dos serviços, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Definitivo e respectivo ateste na Nota Fiscal.

11 – FORMA DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, juntamente com as comprovações dos serviços realizados no período.

O pagamento será realizado pela CONTRATANTE, em parcelas fixas mensais, em até 30 (trinta) dias corridos contados do adimplemento da obrigação. Considera-se adimplida a obrigação o cumprimento do objeto com respectivo Termo de Aceite Definitivo emitido pela CONTRATANTE.

12 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além das obrigações constantes neste Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:

12.1. Manter durante a vigência do contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, bem como os documentos apresentados para o registro no CADASTRO DE FORNECEDORES da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, comprovando sua regularidade sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

12.2. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas e respeitar os níveis mínimos de serviços, de acordo com o SLA previsto neste Termo;

12.3. Organizar técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, conduzindo-os em obediência às especificações contratadas, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das normas e legislações vigentes;

12.4. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela CONTRATANTE, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar a CONTRATANTE sobre falhas técnicas eventualmente encontradas;

12.5. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE relacionados com a execução do contrato;

12.6. Prevenir, reparar, atualizar, corrigir, remover, substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;

12.7. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis, bem como, onde se aplicar, pelo sigilo dos trabalhos, sob todos os aspectos, circunstâncias e eventualidades;

12.8. Reparar todos os danos e prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte da CONTRATANTE;

12.9. Responder pelo pagamento de todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste contrato;

12.10. Apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

12.11. Refazer os módulos ou funcionalidades que não tiveram o atendimento adequado, de forma a sanar os problemas encontrados, caso o CONTRATANTE verifique o não atendimento de suas expectativas;

12.12. Repassar toda nova versão da ferramenta e manual de uso à CONTRATANTE de forma que permita a absorção do conhecimento pela equipe da CONTRATANTE;

12.13. Garantir como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste Termo, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros;

12.14. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas, devendo ainda, os equipamentos elétricos, serem dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica, caso venha a utilizar equipamento próprio na sede da CONTRATANTE;

12.15. Disponibilizar meios de abertura de chamado técnico, sendo no mínimo: telefone e e-mail e site web.

12.16 Observar e cumprir durante toda a execução contratual as normas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/18.

12.17. Observar as obrigações estabelecidas nos contratos e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODABEL.

12.18. Entregar o objeto com qualidade, lealdade aos instrumentos jurídicos e com boa-fé.12.19. Conduzir os trabalhos de acordo com normas técnicas adequadas, em estrita observância às normas legais aplicáveis.

12.20. Conduzir os trabalhos de acordo com normas técnicas adequadas, em estrita observância às normas legais aplicáveis.

12.21. Responsabilizar-se integralmente pela qualidade técnica dos trabalhos desenvolvidos e seus respectivos produtos.

12.22. Assumir toda a responsabilidade pelos danos que eventualmente venham a ser causados por seus empregados ou prepostos no desenvolvimento dos trabalhos.

12.23. Acatar normas de acesso de pessoas às instalações da CONTRATANTE.

12.24. Responder pelo pagamento de todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente sobre o objeto deste Contrato.

12.25. Apresentar, durante a execução do Contrato, se solicitado, documentos que

comprovem cumprir a legislação em vigor quando às obrigações assumidas, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributos, fiscais e comerciais.

12.26. Prestar serviços de manutenções adaptativas, preventivas, corretivas e atualizações de versões do produto.

13 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

13.1. Exigir da CONTRATADA a prestação dos serviços nas idênticas condições assumidas quando da celebração do contrato.

13.2. Solicitar, acompanhar, fiscalizar, exercer controle, administração e gestão do contrato assinado com a CONTRATADA para a prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência.

13.3. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA para o perfeito exercício do Contrato.

13.4. Analisar, avaliar, determinar e registrar as falhas encontradas, assim como o não cumprimento das determinações, aplicando-se as penalidades previstas em Contrato.

13.5. Disponibilizar acesso e os meios necessários à execução dos serviços de garantia, estritamente na forma em que estão especificados neste termo de Referência.

13.6. Fornecer à CONTRATADA relação dos empregados da CONTRATANTE e respectivos setores credenciados a efetuarem chamados técnicos, acompanhar a execução dos serviços e atestar boletins de serviços executados.

14 – CONDIÇÕES DE GARANTIA/ ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO OBJETO

Durante todo o período de vigência contratual, a CONTRATADA será obrigada a prevenir, reparar, atualizar corrigir, remover, substituir, às suas expensas, o objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, salvo se por culpa da contratante o objeto venha a perecer ou por fatores alheios a vontade da CONTRATADA, tais como: fenômenos da natureza, incêndio, furto ou roubo.

A CONTRATADA deverá proceder a substituição ou correção no prazo máximo descrito na SLA, item 07, contados da abertura do chamado que também poderá ser enviado por e-mail, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei 13.303/2016 e Decreto Municipal 15.113/13.

Todas as despesas necessárias para efetivar a substituição ou correção dos serviços durante a garantia, inclusive custos com transporte, alimentação e hospedagem etc., ficarão a cargo da CONTRATADA.

15 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

Não se aplica.

16 – VISITA TÉCNICA

Não se aplica.

17 – GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá apresentar garantia à PRODABEL, no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, conforme determina art. 70 da Lei nº 13.303/16.

18 – EXECUÇÃO CONTRATUAL

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, sem prejuízo da garantia, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a PRODABEL, respeitados os limites do art. 71 Lei Federal nº 13.303/2016.

15.1. O contrato, se necessário, poderá ser reajustado ao final de cada período de 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência do contrato ou de aplicação do último reajuste, tendo como indexador o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

15.2. O reajuste somente será concedido mediante solicitação expressa da Contratada acompanhada da respectiva memória de cálculo.

15.3. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da solicitação da Contratada.

· Não poderá haver subcontratação para o objeto.

19 – MATRIZ DE RISCO

Não se aplica.

20 – SANÇÕES APLICÁVEIS

No caso de inadimplemento contratual serão aplicadas as sanções previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016, nº 10.520/2002 (quando se tratar de aquisição através de pregão), Decreto Municipal nº 15.113/2013, além do Regulamento Interno de Contratos e Licitações da PRODABEL.

21 – DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODABEL

As partes, na execução do objeto deste Termo de Referência, se obrigam a respeitar, cumprir e fazer cumprir o Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, comprometendo-se com a ética, a integridade corporativa, e a sustentabilidade nos pilares econômico, social e ambiental, além de:

- a) Recusar práticas de concorrência desleal, trabalho infantil, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, trabalho forçado ou em condições degradantes, assim como toda e qualquer forma de violência física, sexual, moral ou psicológica;
- b) Tratar com respeito, cordialidade e em conformidade com os princípios daquele Código de Conduta e Integridade todos os envolvidos na execução do objeto desta contratação, oferecendo tratamento equânime a todos eles, evitando qualquer privilégio, discriminação e toda forma de corrupção e fraude;
- c) No que se refere à CONTRATADA, oferecer produtos e serviços de qualidade visando à plena satisfação dos seus clientes;
- d) Preservar e tratar com sigilo os dados cadastrais e informações pertinentes a clientes,

fornecedores, prestadores de serviços e demais parceiros, obtidos em decorrência da execução do objeto desta contratação;

- e) Abster-se de indicações a clientes, ainda que por eles solicitadas, de prestadores de serviços ou fornecedores, mantendo uma comunicação de forma estritamente profissional;
- f) Rejeitar presentes, gratificações ou vantagens, ainda que sob a forma de tratamento preferencial de ou para clientes, fornecedores, prestadores de serviços e demais parceiros ligados aos negócios ou interesses da PRODABEL;
- g) Excelência no atendimento aos clientes, assumindo responsabilidades e priorizando a qualidade, o prazo e a eficiência no tratamento das demandas.

22 – INFORMAÇÕES ADICIONAIS

O Fiscal e Gestor do contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme art. 3º, do Decreto nº 15.185/13.

Belo Horizonte, ____ de _____ de 2020.

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Gerência - Demandante

Superintendência - Demandante