

## TERMO DE REFERÊNCIA

<b>1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE</b>		
1.1. Diretoria: DSI-PB - Diretoria de Sistemas e Informação		
1.2. Unidade: GMSS-PB – Gerência de Sustentação de Sistemas Meio		
1.3. Endereço completo da unidade solicitante: Av. Presidente Carlos Luz 1275, sala 213.		1.4. Bairro: Caiçaras
1.5. Cidade: Belo Horizonte	1.6 - UF: Minas Gerais	1.7. CEP: 31230-000
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. Superintendente – Demandante: Eduardo Maia		1.12. Matrícula: PB002774
1.13. Gerente - Demandante: Ademir dos Santos Pereira Júnior		1.14. Matrícula: PB003313
1.15. Responsável pela elaboração do Termo: Ademir dos Santos Pereira Júnior		1.16. Matrícula: PB003313

<b>2 – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO</b>	
<p>Contratação da empresa TOTVS, por inexigibilidade, pelo período de 12 (doze) meses, para prestação de serviços de suporte, assistência técnica, manutenção e atualização de versões das seguintes licenças:</p>	
Licença	Quantidade
SMS TOTVS Light (4142 - Gestão de Obras e Projetos)	50
SMS TOTVS FULL (4000 - TOTVS FULL)	181
SMS TOTVS DBACCESS USER (4092 - DBACCESS USER / TOTVS TEC USER)	255
SMS LICENÇA FLUIG	100
SMS TOTVS ESB	4

<b>3 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO QUANTITATIVO</b>
<p>A Prefeitura de Belo Horizonte utiliza diferentes sistemas TOTVS em várias entidades para resolução de diversos processos de trabalhos de gestão desenvolvidos internamente. Atualmente são utilizados pelos seguintes órgãos/entidades: SMSA, SMOBI, SUDECAP, SLU, URBEL, BHTRANS, HOB, PRODABEL, PBH ATIVOS e SMASAC.</p> <p>Dado que a TOTVS, fabricante dos sistemas de Gestão Implantados na Prefeitura de Belo Horizonte - PBH, é a única empresa habilitada a prestar Suporte Técnico e Manutenção desses produtos, e ainda que, como fabricante detém a posse exclusiva do código fonte do produto, é necessária a formalização de contrato de manutenção e suporte para, além de garantir o perfeito funcionamento do código, possibilitar à Prodabel evoluir as versões vigentes sempre que for funcionalmente interessante para a operação da</p>

PBH;

#### **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 os orçamentos apurados junto ao mercado, 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 DO FORNECIMENTO, DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU OBRA**

##### **7.1. SERVIÇOS DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

7.1.1. Prestar suporte ao uso do Sistema Aplicativo, corrigir prontamente erros de funcionamento, assim como fornecer qualquer nova informação relativa ao funcionamento dos produtos, além de suprir a CONTRATANTE de literatura técnica específica e suas modificações.

7.1.2. Os serviços de suporte serão acionados pela CONTRATANTE em plataforma destinada a esse fim e fornecida pela CONTRATADA.

7.1.3. Os serviços de suporte serão fornecidos/prestados preferencialmente de forma remota, por meio de atendimento telefônico, fax, correspondência, correio eletrônico (e-mail) e site da CONTRATADA.

##### **7.2 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO**

7.2.1. Os serviços de manutenção e atualização compreendem o fornecimento, por parte da CONTRATADA, de todas as novas versões técnicas e das documentações que venham a surgir durante a vigência do contrato, correção de problemas, falhas ou comportamentos estranhos, eventualmente encontrados e que caracterizem um desvio quando comparado ao correto funcionamento descrito nos manuais correspondentes.

7.2.2. As novas versões serão enviadas à CONTRATANTE, tão logo sejam liberadas tecnicamente pela CONTRATADA.

7.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar tanto as liberações de versões que ocorrerem devido à atualização técnica funcional do produto provocada por alterações na legislação em vigor, quanto às liberações de versões que visem evolução comercial do produto, tais como a atribuição de novas funcionalidades operacionais.

7.2.4. Tais serviços deverão garantir que a versão da CONTRATANTE sempre estará em condições de atender a legislação em vigor.

7.2.5. Fica a exclusivo critério da CONTRATANTE a implantação ou não das novas versões disponibilizadas pela CONTRATADA em suas instalações, entretanto, a responsabilidade da CONTRATADA perdurará no momento em que a nova versão for recebida/instalada pela

CONTRATANTE.

7.2.6. Ocorrendo a liberação de uma nova versão, a CONTRATANTE receberá uma notificação por escrito de todas as alterações efetuadas, bem como das implicações decorrentes da implementação das mesmas.

### 7.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

7.3.1. Os serviços suporte e manutenção deverão ser executados nos prazos indicados no quadro abaixo, de acordo com o nível de severidade do problema apresentado:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DE	
		SUORTE	MANUTENÇÃO
Crítica	Função não pode ser usada e causa um impacto crítico nas operações dos usuários finais na execução da tarefa. Não há nenhum paliativo disponível ou está ocorrendo corrupção de dados.	10 horas (úteis)	4 dias (úteis)
Alta	Função pode ser usada com restrições severas. Pode ser necessário uma intervenção manual ou procedimento paliativo.	20 horas (úteis)	10 dias (úteis)
Média	A função pode ser usada com restrições menores. Não é crítica para a realização de tarefas.	30 horas (úteis)	30 dias (úteis)
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa, erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização.	40 horas (úteis)	45 dias (úteis)

7.3.2. Para efeitos dos tempos de atendimento dos chamados, entende-se por:

**7.3.2.1. dia útil:** os dias entre segunda e sexta-feira, excluídos os feriados nacionais, estaduais e municipais observados no Município de Belo Horizonte;

**7.3.2.2. hora útil:** as horas compreendidas entre 08h00min e 12h00min e 14h00min e 18h00min dos dias úteis.

7.3.3. Define-se o *nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )*, a ser calculado até a quarta casa

decimal, sem qualquer forma de arredondamento, de acordo a fórmula seguinte:

$$\eta = \frac{C_p + 1}{C_t + 1}$$

**onde:**

$\eta$  é o nível de eficiência da prestação do serviço;

$C_p$  é o número de chamados de suporte e de manutenção atendidos dentro dos prazos estabelecidos na tabela deste item;

$C_t$  é o número total de chamados de suporte e de manutenção considerados no período de medição.

7.3.4. O valor do pagamento mensal pelos serviços objeto do contrato será proporcional ao **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )**, e calculado até a segunda casa decimal, sem qualquer forma de arredondamento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$V_m = \eta_m \cdot V_{m\acute{a}x.mensal}$$

**onde:**

$V_m$  é o valor, em Reais (R\$), a ser pago pela prestação dos serviços objeto deste Contrato em determinado mês;

$\eta_m$  é o nível de eficiência da prestação do serviço apurado no mês a que se refere o pagamento;

$V_{m\acute{a}x.mensal}$  é o valor máximo mensal, em Reais (R\$), a ser pago pela prestação dos serviços objeto do contrato.

7.3.4.1. O **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )** será apurado mensalmente, pelo **Fiscal do Contrato**, com a participação da CONTRATADA, **no período do dia 1º até o último dia de cada mês de prestação do serviço.**

7.3.4.2. Somente serão consideradas no período de medição, para o cálculo do **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )**, os chamados de suporte e de manutenção efetivamente atendidos.

7.3.4.3. Os chamados de suporte e de manutenção não atendidos dentro do período de medição, independente de estarem ou não dentro dos prazos de atendimento estabelecidos na tabela supracitada serão computados no cálculo do **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )** do período de medição subsequente.

7.3.4.3.Caso em algum período de apuração do **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )** não haja chamados de suporte e/ou de manutenção a serem computados no respectivo cálculo, observada ainda a disposição da tabela deste item, será atribuído ao **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )** valor igual a **1,0000 (um)**, para o referido período.

7.3.4.4. A CONTRATANTE poderá, em casos excepcionais, por ato motivado, fundamentado e justificado do **Fiscal do Contrato**, devidamente aprovado pelo **Gestor do Contrato**, conceder prazo adicional à CONTRATADA para o atendimento de chamado de suporte, ou de manutenção, além daqueles indicados na tabela do **item 2**. Nesse caso, via original do ato que conceder a dilação de prazo deverá ser juntada a Nota Fiscal correspondente ao mês em que for computado o prazo dilatado no cálculo do **nível de eficiência da prestação do serviço ( $\eta$ )**.

### **8 – PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO OU FORNECIMENTO**

O prazo para início da prestação dos serviços é de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento pela CONTRATADA da nota de empenho, devidamente assinada pela Prodabel.

### **9 – LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços de suporte, assistência técnica, manutenção e atualização serão executados de forma on-line (e-mail ou por meio do site da CONTRATADA).

### **10 – CONDIÇÕES E FORMA DE RECEBIMENTO**

As manutenções e atualizações de versão de que trata este Termo de Referência serão recebidos na seguinte forma:

- a) As versões devem estar atualizadas, com acesso autorizado em ambiente seguro, conforme especificação da CONTRATADA.
- b) Poderão ser realizados testes pela CONTRATANTE ou equipe por ela indicada para averiguação do cumprimento dos itens obrigatórios constantes na documentação da versão, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da entrega.
- c) Encontrando irregularidade, a versão deverá ser corrigida/substituída no prazo de até 03 (três) dias corridos, sem ônus adicional à CONTRATANTE. Aprovados, serão recebidos definitivamente, mediante ateste na Nota Fiscal respectiva;
- d) A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

### **11 – FORMA DE PAGAMENTO**

11.1. O pagamento será realizado mensalmente pela Superintendência de Finanças e Orçamento da CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos contados do adimplemento da obrigação. Considera-se adimplida a obrigação a entrega do objeto com seu aceite definitivo pela CONTRATANTE.

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

11.3. Se o documento fiscal apresentar incorreções, ele será devolvido à CONTRATADA e a contagem do prazo para o pagamento previsto no item 11.1 reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e atestado pela CONTRATANTE.

### **12 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Além das obrigações constantes neste Termo de Referência, na legislação vigente e no Regulamento de

Licitações e Contratos da Prodabel, compete à CONTRATADA:

12.1. Manter durante a vigência do contrato todas as condições de exigidas para contratação , comprovando-as sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

12.2. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a adequada execução do objeto, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

12.3. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas;

12.4. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes do objeto deste Termo de Referência;

12.5. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade-secrets*, durante a execução do objeto contratado, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da CONTRATANTE, por acusação da espécie;

12.6. Responder pela correção e qualidade dos softwares e versões nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

12.7. Fornecer suporte e documentação à CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato para a solução de eventuais problemas nos softwares e versões.

12.8. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos à 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;

12.9. 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 e 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;

12.10. Prevenir, reparar, atualizar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste termo em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ;

12.11. Arcar com os prejuízos causados à CONTRATANTE, provocados pelos serviços de manutenção inadequados aos Sistemas Aplicativos confiados a sua manutenção, quando evidenciada sua culpa, por ação ou omissão;

12.12. 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;

12.13. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto contratual pela CONTRATANTE;

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

12.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos requisitos definidos pela Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no que se refere a tratamento de dados pessoais, à proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e livre desenvolvimento da

personalidade da pessoa natural;

12.16. Credenciar, junto à CONTRATANTE, para fins de cadastramento e identificação, todo o pessoal designado para a prestação dos serviços, sob pena de não lhe ser permitido o acesso às instalações da CONTRATANTE, arcando a CONTRATADA com os ônus daí decorrentes;

12.17. Prestar suporte ao uso dos Sistemas Aplicativos customizados;

12.18. Fornecer qualquer nova informação relativa ao funcionamento do produto;

12.19. Fornecer durante toda a vigência deste Contrato, toda e qualquer atualização e melhoria dos Sistemas Aplicativos para as plataformas disponibilizadas à CONTRATANTE, sejam elas decorrentes de atualização técnica funcional dos produtos provocada por alterações na legislação em vigor, ou que visem evolução comercial dos produtos, tais como a atribuição de novas funcionalidades operacionais, enviando automaticamente as novas versões atualizadas tão logo sejam liberadas tecnicamente, mas ficando a exclusivo critério da CONTRATANTE a implantação ou não das novas versões;

12.20. Garantir a reinstalação dos Sistemas Aplicativos da CONTRATANTE no caso de perda da cópia original;

12.21. Disponibilizar à CONTRATANTE, ao término do contrato, os dados dos Sistemas Aplicativos da CONTRATANTE em formato texto, bem como os arquivos digitais e toda a documentação específica.

12.22. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a permitir a utilização dos Sistemas TOTVS ora contratados para os órgãos da Administração Direta e Indireta da Prefeitura de Belo Horizonte. A CONTRATANTE, nestes casos, permanece como a única responsável pelas obrigações contratuais assumidas com a CONTRATADA.

### **13 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

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

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

13.2. Acompanhar e fiscalizar, a execução do contrato assinado com a CONTRATADA, objeto deste Termo de Referência.

13.3. Notificar a CONTRATADA por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir os defeitos ou irregularidades encontradas nos equipamentos e na execução dos serviços.

13.4. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA para a execução do contrato.

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

13.6. Receber os serviços e atestar que atendem as especificações.

### **14 – CONDIÇÕES DE GARANTIA/ ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO OBJETO**

14.1. O prazo de garantia das manutenções decorrentes de erros ou falhas, deverá ser de 12 (doze) meses contados da data do aceite emitido pela CONTRATANTE.

14.2. Durante o período de garantia a CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto contratual em que se verificarem vícios,



defeitos ou incorreções.

14.3. A CONTRATADA deverá proceder à substituição ou correção no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da notificação respectiva que também poderá ser enviada por e-mail, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

#### **15 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

Não se aplica.

#### **16 – VISITA TÉCNICA**

Não se aplica.

#### **17 – GARANTIA CONTRATUAL**

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

#### **18 – EXECUÇÃO CONTRATUAL**

18.1 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 e do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel

18.2 O contrato, se necessário, será reajustado mediante iniciativa da CONTRATADA, desde que observados o interregno mínimo de 01 (um) ano da assinatura do contrato, cujo índice poderá retroagir à data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-E/IBGE) ou outro índice que vier substituí-lo.

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

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

#### **19 – MATRIZ DE RISCOS**

*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), Decretos Municipais nº 15.113/2013, nº 16.954/2018, nº 17.317/2020, além do Regulamento 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 os princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da Prodabel, disponível em <https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>.

**22 – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA NOS SERVIÇOS PRESTADOS QUANTO À QUALIDADE, SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

Em caso de objeto mencionado no art. 3º da Instrução Normativa 006/2019, a CONTRATADA deverá respeitar e cumprir com o disposto na referida instrução.

*Art. 3º - Esta norma se aplica aos serviços de engenharia, obras e reformas bem como serviços manutenção, conservação e limpeza, transporte de mobiliários e equipamentos, instalações elétricas equipamentos, infraestrutura predial e de rede, a serem executados nas unidades da PRODABEL, devem ser parte integrante dos contratos a serem celebrados.*

**23 – INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

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

23.2. Não poderá haver subcontratação para o objeto deste Termo.

23.3 A forma de prestação de serviço será integral.

Belo Horizonte, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Responsável pela elaboração do Termo de Referência

\_\_\_\_\_  
Gerência - Demandante

\_\_\_\_\_  
Superintendência - Demandante