



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO Nº 006 /15

**Processo Administrativo nº** 14/10/59169

**Interessado:** Secretaria Municipal de Chefia do Gabinete do Prefeito - Departamento de Informatização - DEINFO

**Contratação Direta nº** 02/15

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, doravante denominada **CONTRATADA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal nº 4.635, de 9 de julho de 1976, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços da Prefeitura de Campinas, celebram o presente Contrato, em conformidade com o Processo administrativo em epígrafe, com dispensa de licitação e fundamentação legal no art. 24, inciso VIII, da Lei nº 8.666/93, mediante as cláusulas e condições seguintes:

## PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste contrato a prestação de serviços de Desenvolvimento e Suporte de Sistemas os serviços descritos no Anexo I.

## SEGUNDA – DA NÃO EXCLUSIVIDADE

2.1 O presente contrato não estabelece relação de exclusividade de prestação de serviços de TIC para a CONTRATADA, podendo o CONTRATANTE a qualquer momento durante a vigência deste contrato contratar outras empresas para prestar qualquer serviço objeto do presente contrato.

## TERCEIRA – DO PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1 Os procedimentos para solicitação de prestação dos serviços descritos no Anexo I, objeto deste contrato, ficam submetidos à legislação vigente, aos demais termos a seguir e podem



ser alterados ou redefinidos pelo CONTRATANTE de acordo com a especificidade técnica de cada serviço.

3.2 A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE canal de comunicação, através de atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, para solicitação de prestação de serviços e registro de ocorrências.

3.3 Para cada solicitação de novo sistema, a CONTRATADA fará análise da solicitação e encaminhará ao CONTRATANTE documento de oficialização para execução do serviço, contendo órgão do solicitante, nome do solicitante, nome do responsável pelo órgão, serviço solicitado, quantidade, preço unitário estabelecido em contrato e o preço total previsto do serviço.

3.4 O CONTRATANTE analisará cada documento de oficialização e caso seja viável tecnicamente e estiver aderente às suas necessidades, o gestor do contrato fará o aceite e autorizará a execução do serviço.

#### **QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

4.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE as condições estabelecidas no Anexo I do presente contrato e as abaixo descritas:

4.1.1. Estabelecer procedimentos para solicitação de serviço, de acordo com sua especificidade técnica.

4.1.2. Responsabilizar-se pela integridade de bens da CONTRATADA colocados à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.

4.1.3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, de acordo com as características técnicas definidas para cada serviço objeto do presente contrato.

4.1.4. Receber e analisar relatórios de prestação de contas, recusando-os caso apresentem inconsistências e aceitando-o caso os serviços executados estejam de acordo com as informações constantes nos relatórios.



4.1.5. Efetuar pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas no contrato para cada serviço, em até 10 dias úteis após emissão de NF e aceite dos serviços pelo CONTRATANTE.

4.1.6. Fornecer prontamente as informações e demais condições necessárias para a execução de qualquer atividade prevista na prestação do serviço, sendo que sem as mesmas a CONTRATADA se reserva o direito de prorrogar o prazo de atendimento pelo mesmo prazo apurado de atraso de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.2. Constituem obrigações da CONTRATADA as condições estabelecidas no Anexo I e as abaixo descritas:

4.2.1. Manter consistência, integridade, sigilo e confidencialidade dos dados processados e/ou armazenados pela CONTRATADA, não disponibilizando dados e informações do CONTRATANTE sem sua estrita autorização.

4.2.2. Firmar com seus funcionários acordo de confidencialidade que resguardem as mesmas condições de proteção dos dados do CONTRATANTE citados no item anterior.

4.2.3. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, objeto desta contratação, tais como salários, encargos, seguros contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transporte, vales-refeição e outras que por ventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

4.2.4. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais, comerciais e sociais resultantes desta contratação.

4.2.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE.



4.2.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações exigidas pelas boas práticas.

4.2.7. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.

4.2.8. Disponibilizar um canal onde os usuários do CONTRATANTE possam reclamar caso não estejam satisfeitos com os serviços prestados. Todas as reclamações registradas no mês deverão estar presentes, com suas respectivas respostas e soluções, no relatório de prestação de contas apresentado no mês posterior.

4.2.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, em relação a execução dos serviços, obrigando-se a atender todas as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados, no prazo máximo de 24 horas, contadas a partir da solicitação feita por atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, ou em prazo a ser determinado entre as partes caso seja necessário um tempo maior.

4.2.10. Disponibilizar ao CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato informações relativas ao andamento das solicitações de prestação de serviços, desde a abertura do chamado até o encerramento.

#### **QUINTA – DOS DIREITO À PROPRIEDADE**

5.1 Os direitos à propriedade referentes aos resultados obtidos da prestação de serviços, inclusive os programas de computador desenvolvidos pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE, conforme Lei Federal Nº 9.609, de 19 de Fevereiro de 1998.

#### **SEXTA – DO VALOR**

6.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 12 meses de vigência do contrato é de R\$ 28.260.000,00 (vinte e oito milhões, duzentos e sessenta mil reais), sendo os valores previstos para cada serviço apresentados a seguir:



<b>Serviço</b>	<b>Valor mensal estimado</b>	<b>Valor total estimado</b>
1. Desenvolvimento de sistemas, manutenção corretiva e evolutiva, treinamento em sistemas e sítios de internet, gerenciamento de sistemas e análise de viabilidade técnica para implantação de sistemas contratados de terceiros	R\$ 2.130.000,00	R\$ 25.560.000,00
2. Suporte Técnico para os Sistemas	R\$ 225.000,00	R\$ 2.700.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 2.355.000,00</b>	<b>R\$ 28.260.000,00</b>

### **SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

7.1 As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato, correrão por conta de verba própria, das dotações orçamentárias do exercício financeiro de 2015, e serão indicadas quando da abertura do orçamento, e serão rateadas entre as Secretarias de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

### **OITAVA – DO REAJUSTE**

8.1 Os preços unitários contratados serão reajustados após o período de 12 meses a partir da data da proposta ou do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = P_0 \times (\text{variação acumulada do IPC - Geral}_1 \text{ até o IPC - Geral}_{12})$$

Onde:

PR = Preços unitários reajustados;

P<sub>0</sub> = Preços unitários contratados vigentes;

IPC - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pelo FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas;

IPC - Geral<sub>1</sub> = Índice do mês da data da apresentação das propostas;

IPC - Geral<sub>12</sub> = Índice do 12º mês contado a partir do mês da data da apresentação da proposta.

8.2. No caso da impossibilidade em se obter a variação acumulada do IPC – FIPE – Geral, este será automaticamente substituído pelo IPCA – Índice Geral, mantendo-se o mesmo período de cálculo e vigência do reajuste.



### **NONA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS**

- 9.1. Os termos para a prestação de contas do presente contrato estão definidos no Anexo I.
- 9.2. Os relatórios de prestação de contas deverão estar acompanhados dos respectivos índices de qualidade definidos pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS) para cada serviço.
- 9.3. O CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para analisar, solicitar informações adicionais, caso necessário, e aprovar os relatórios de prestação de contas. Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro deste período, os relatórios serão considerados aprovados.
- 9.4. Para serviços prestados diretamente nas localidades do CONTRATANTE, os relatórios de prestação de contas deverão conter lista com nome dos funcionários alocados nos locais de prestação do serviço com documentos que comprovem adimplemento das obrigações trabalhistas da CONTRATADA em relação a eles.

### **DÉCIMA – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO DO SERVIÇO**

- 10.1. A remuneração dos serviços será baseada nos serviços efetivamente prestados no período, contra apresentação de fatura correspondente para cada serviço prestado, de acordo com os relatórios de prestação de contas e após o aceite do CONTRATANTE.
- 10.2. O prazo para pagamento das faturas correspondente aos serviços prestados será de 10 (dez) dias úteis após emissão das notas fiscais.
- 10.3. Não serão pagos serviços faturados ao CONTRATANTE que foram executados sem sua prévia autorização.

### **DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 11.1 O presente contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.



**DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES**

12.1 O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades, nos termos dos artigos 86, 87, e 88 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações:

12.1.1. Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;

12.1.2. Multa de 0,4% (quatro décimos por cento), por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços, calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço, até o trigésimo dia corrido, conforme acordo de nível de serviço descrito no Anexo I;

12.1.3. Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, na hipótese do não cumprimento das obrigações assumidas, podendo ainda ser rescindido o na forma da Lei;

12.1.4. Suspensão temporária ao direito de licitar com o Município de Campinas, bem como o impedimento de com ele contratar pelo prazo de dois anos, podendo ainda ser rescindido na forma da lei;

12.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.2 A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

12.3 As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente, a sua aplicação não exime a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao CONTRATANTE.



12.4 O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado.

### **DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

13.1 Constituem motivos para a rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, sendo processada nos termos do artigo 79 do mesmo diploma legal.

13.2 Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da administração ficarão assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações.

### **DÉCIMA QUARTA – DA VINCULAÇÃO**

14.1 O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante do protocolado nº 2014-10-59169, que declarou dispensável a licitação.

### **DÉCIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

15.1 Aplica-se a este contrato e principalmente nos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

### **DÉCIMA SEXTA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

16.1 A contratada deverá manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

### **DÉCIMA SÉTIMA – DISPENSA DE LICITAÇÃO**

17.1 Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.



**DÉCIMA OITAVA – SUBCONTRATAÇÃO**

18.1 Não será permitida a subcontratação parcial ou total do contrato, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do presente contrato.

**DÉCIMA NONA – DOCUMENTOS INTEGRANTES**

19.1 Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:

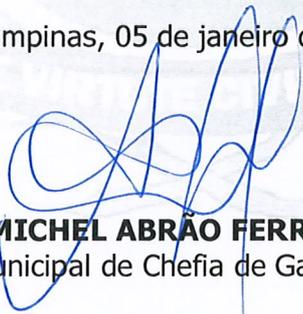
19.1.1. Anexo I – Descrição dos serviços e suas modalidades, forma de pagamento, procedimentos para solicitação de serviço, prestação de contas, acordo de nível de serviços (ANS) e demais informações pertinentes à execução específica de cada serviço.

**VIGÉSIMA – FORO**

20.1. Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

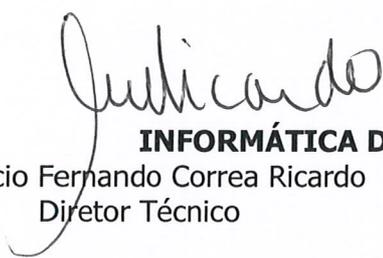
E por estarem justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Campinas, 05 de janeiro de 2015



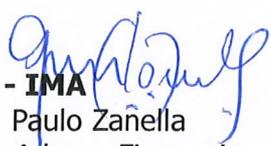
**MICHEL ABRÃO FERREIRA**

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito



Marcio Fernando Correa Ricardo  
Diretor Técnico

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA**



Paulo Zanella  
Diretor Adm. e Financeiro



### ANEXO I

Serviços de Desenvolvimento de Sistemas e Suporte Técnico a serem prestados à Prefeitura Municipal de Campinas, por 12 (doze) meses, de acordo com as definições a seguir.

#### 1. Contexto

Atualmente a PMC faz uso de mais de 150 sistemas informatizados, que atendem todas as secretarias municipais, principalmente as secretarias fim, que prestam serviços diretamente à população. Estes sistemas foram desenvolvidos ao longo das últimas décadas nas mais variadas plataformas tecnológicas, tais como Natural, Clipper, Visual Basic, Delphi, .Net, Java e php, usando bancos de dados Adabas, MySQL, Postgres, Sql Server e Oracle, os quais continuam recebendo atualização tecnológica de forma a atender às necessidades da administração municipal.

#### 2. Definições

A lista a seguir apresenta os termos utilizados neste documento.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
CSV	Formato de arquivo texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula
Homem-hora	Uma hora de atividade relacionada a desenvolvimento de sistemas realizada por uma pessoa
Usuário solicitante	Usuário do sistema que registra a solicitação de desenvolvimento no sistema de gestão de projetos
Usuário interessado	Usuário que conhece as características da solicitação de desenvolvimento para o qual o usuário solicitante registra a solicitação. O usuário interessado pode ser o mesmo que o usuário solicitante
Critérios de aceitação	Critérios definidos pelo usuário para determinar se aceita ou não o sistema ou funcionalidade desenvolvido. Pode incluir critérios funcionais, de configuração, de recuperação de falhas, de segurança e de desempenho
Sistema de gestão de projetos	Sistema específico para gestão projetos, capaz de registrar solicitações de desenvolvimento e acompanhá-las durante todo o ciclo de vida do desenvolvimento, até sua conclusão
ETL – Extract Transform Load	Ferramenta de software cuja função é a extração de dados de diversos sistemas, transformação desses dados conforme regras de negócios e por fim a carga dos dados em outros sistemas
ESB – Enterprise Service Bus	Arquitetura de construção de software através de abstração de camadas para integração com outros sistemas

#### 3. Objeto

3.1. Contratação de serviço de especificação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, treinamento em sistemas e sítios de internet, gerenciamento de projetos e demais atividades relacionadas ao ciclo de desenvolvimento de sistemas, bem como análise de viabilidade técnica para implantação de sistemas contratados de terceiros pela PMC, para até 180.000 (cento e oitenta mil) homens-horas anuais sob demanda.

3.2. Contratação de serviço de suporte técnico, para os sistemas em uso pela PMC, limitado a 3.000 (três mil) homens-horas mensais.

3.3. A contratação ocorrerá a partir de 04/01/2015, por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.



#### 4. Atividades do serviço de desenvolvimento

O serviço de desenvolvimento compreende as seguintes atividades:

- 4.1. Elaboração de documento de especificação para desenvolvimento de sistema com lista de requisitos funcionais e não funcionais e mockups de telas do usuário e relatórios.
- 4.2. Elaboração de cronograma de atividades e prazos de entrega, de acordo com a especificação do sistema.
- 4.3. Elaboração de cronograma de implantação e treinamento dos usuários.
- 4.4. Elaboração de documento de especificação técnica contendo infraestrutura necessária para o ambiente de teste e de produção e tecnologias utilizadas no desenvolvimento, incluindo linguagem de programação, sistema de banco de dados e servidor web.
- 4.5. Desenvolvimento de sistemas e novas funcionalidades para os sistemas já existentes, através de programações e codificações, de acordo com a especificação da PMC, respeitando as prioridades por ela estabelecidas, utilizando as linguagens de programação, normas técnicas e práticas mais adequadas para cada atividade.
- 4.6. Desenvolvimento e execução de rotinas de processamento de dados nos sistemas, de acordo com as especificações da PMC, quando a rotina não puder ser executada de forma autônoma pela própria PMC.
- 4.7. Desenvolvimento de testes unitários, funcionais e de integração automatizados e execução de testes manuais para os sistemas.
- 4.8. Manutenção e atualização de documentos de especificação durante o ciclo de vida dos sistemas.
- 4.9. Testes dos sistemas e emissão de relatório técnico com lista de funcionalidades que apresentarem resultados diferentes dos especificados.
- 4.10. Desenvolvimento de serviços de sistemas (webservices), utilizando arquitetura orientada a serviços (SOA), para disponibilização de funcionalidades de sistemas para outros sistemas.
- 4.11. Desenvolvimento de rotinas de integração a outros sistemas já existentes, através do consumo de serviços disponibilizados por eles.
- 4.12. Instalação e disponibilização de sistemas em ambiente de teste, homologação.
- 4.13. Análise e elaboração de documento de viabilidade técnica para aquisição e implantação de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- 4.14. Elaboração de documento de especificação técnica de infraestrutura e outros recursos necessários para aquisição e implantação de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- 4.15. Recepção de treinamento técnico de transferência de tecnologia de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- 4.16. Diagnóstico e correção de problemas de funcionamento nos sistemas.
- 4.17. Desenvolvimento de melhorias legais e evolutivas nos sistemas, de acordo com a legislação e com as especificações da PMC.
- 4.18. Realização de configuração e parametrização dos sistemas, de acordo com as especificações da PMC.
- 4.19. Desenvolvimento de manuais de capacitação e treinamento dos sistemas.
- 4.20. Capacitação e treinamento aos usuários da PMC quanto à utilização dos sistemas.
- 4.21. Pesquisa e testes de tecnologias, testes de sistemas de terceiros, levantamento de informações, elaboração de pré-projetos e desenvolvimento de protótipos, se necessário, de soluções que atendam necessidades da PMC.

#### 5. Atividades do serviço de suporte técnico



O serviço de suporte técnico compreende as seguintes atividades:

- 5.1. Operação dos sistemas quando solicitado pela PMC e não puder ser realizada pela própria PMC, de acordo com as especificações dela.
- 5.2. Realização de intervenção nos bancos de dados, como por exemplo elaboração e execução de scripts de extração, transformação e carga de dados, quando solicitado pela PMC e não puder ser realizada de forma autônoma pela própria PMC, de acordo com as especificações dela.
- 5.3. Exportação e disponibilização das bases de dados dos sistemas, para o gestor do contrato, de acordo com as especificações dele.
- 5.4. Emissão de relatório, através de extração de informações dos sistemas, quando solicitado pela PMC e não puder ser emitido de forma autônoma pela própria PMC, de acordo com as especificações dela.
- 5.5. Cadastro e remoção de usuários dos sistemas.
- 5.6. Suporte e esclarecimento de dúvidas técnicas dos usuários da PMC, remota ou localmente nas dependências da PMC, quanto à utilização dos sistemas.
- 5.7. Acompanhamento e apoio presencial na execução de rotinas críticas dos sistemas, pelos usuários da PMC.
- 5.8. Participação em reuniões técnicas que incluam discussões sobre manutenção e funcionamento dos sistemas, junto à PMC.

## **6. Fluxo de operação**

- 6.1. O gestor do contrato fornecerá, após assinatura do contrato, uma lista com o nome e e-mail dos usuários solicitantes, que poderão registrar solicitações de desenvolvimento, e de usuários interessados, assim como as respectivas unidades administrativas onde eles estão alocados.
  - 6.1.1. A qualquer momento o gestor do contrato poderá incluir e excluir usuários solicitantes e interessados, ou indicar a transferência dos usuários de uma unidade administrativa para outra.
- 6.2. Todas as solicitações de desenvolvimento, sejam novos projetos, novas funcionalidades, correções de erros, manutenções legais ou evolutivas, de execução de atividades previstas neste Termo de Referência e de suporte técnico deverão ser registradas no sistema de gestão de projetos por um usuário solicitante.
  - 6.2.1. Todas ocorrências registradas deverão receber um identificador único, estar vinculadas a um usuário solicitante e a um projeto e registrar o horário de registro da solicitação.
- 6.3. Quando a ocorrência for referente ao serviço de desenvolvimento, o usuário solicitante deverá adicionar ao registro de solicitação um escopo de desenvolvimento e os critérios de aceitação, ou seja, quais os testes que deverão ser efetuados, de forma manual ou automatizada, pela CONTRATADA e pelo usuário interessado, equipe ou pessoa por ele indicada, para garantir que a solicitação seja totalmente atendida e estará livre de erros.
  - 6.3.1. O escopo de desenvolvimento e os critérios de aceitação deverão conter todas as informações necessárias ao desenvolvimento da funcionalidade. As diferenças entre os resultados esperados pelo usuário e os resultados apresentados pelo sistema, decorrentes da falta de informações nos critérios de aceitação, não serão consideradas inconformidades de desenvolvimento.
  - 6.3.2. O usuário solicitante deverá informar, no ato do registro da solicitação, se a funcionalidade demandará treinamento, com número de usuários a serem treinados, e/ou elaboração de manual de operação, que deverá ser providenciado pela CONTRATADA e realizado e/ou entregue junto com a entrega da funcionalidade.
- 6.4. Quando a ocorrência for referente ao serviço de suporte, o usuário solicitante poderá adicionar ao registro de solicitação arquivos externos, como figuras, planilhas, documentos, etc, que possam auxiliar na prestação do serviço.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



- 6.5. Após o registro de solicitação, a CONTRATADA poderá solicitar mais informações ou respostas às dúvidas que porventura surjam, registrando no sistema de gestão de projetos, de forma associada à solicitação de desenvolvimento.
- 6.6. Após o total entendimento do registro de solicitação, a CONTRATADA apresentará o preço para desenvolvimento, de acordo com os valores ajustados em contrato, e o prazo para entrega do desenvolvimento, com atendimento total aos critérios de aceitação, para análise do usuário interessado, que poderá autorizar ou recusar o desenvolvimento.
- 6.6.1. Caso o prazo de entrega seja maior que o tempo de vigência do contrato, a CONTRATADA poderá sugerir ao usuário solicitante, através de registro no sistema de gestão de projetos, a diminuição do escopo.
- 6.6.2. Caso o usuário interessado aprove o desenvolvimento, deverá autorizá-lo no sistema de gestão de projetos, e deverá definir uma prioridade do atendimento de acordo com sua necessidade, que deverá ser utilizada pela CONTRATADA para planejar os próximos desenvolvimentos.
- 6.7. O usuário interessado poderá alterar as prioridades dos desenvolvimentos registradas no sistema de gestão de projetos, desde que a solicitação ainda não tenha começado a ser desenvolvida.
- 6.8. O gestor do contrato deverá ter acesso total ao sistema de gestão de projetos, para poder visualizar ou alterar a especificação, a fim de melhorá-la, a qualquer momento, ou ainda recusar o desenvolvimento de qualquer solicitação, acompanhado de justificativa em caso de alteração de especificação ou recusa de desenvolvimento, desde que o desenvolvimento da solicitação ainda não tenha sido iniciado.
- 6.9. O gestor do contrato poderá a qualquer momento estabelecer que algumas solicitações sejam previamente aprovadas por ele, antes que seja autorizado o desenvolvimento, de forma a preservar o consumo médio de homens-horas de desenvolvimento.
- 6.10. Caso uma solicitação de desenvolvimento seja considerada complexa pela equipe de desenvolvimento, a CONTRATADA poderá sugerir a divisão da solicitação em diversas solicitações, que deverão seguir o mesmo fluxo de operação.
- 6.11. Ao iniciar o desenvolvimento de uma solicitação, a CONTRATADA deverá registrar no sistema de gestão de projetos que a solicitação está em desenvolvimento, impedindo qualquer tipo de alteração em escopo ou critérios de aceitação, salvo em caso de entendimento e aceite tanto pelo usuário solicitante quanto pela CONTRATADA.
- 6.11.1. Caso haja necessidade de alteração em algum destes itens, a solicitação será considerada finalizada, sendo necessário registrar nova solicitação com as alterações desejadas.
- 6.12. Após a finalização do desenvolvimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar as funcionalidades em ambiente de homologação, junto com o relatório dos testes efetuados pela própria CONTRATADA, garantindo o atendimento das funcionalidades aos critérios de aceitação.
- 6.12.1. Caso os critérios de aceitação não sejam atendidos, o usuário solicitante registrará no sistema de gestão de projetos, associados à solicitação de desenvolvimento, de forma que todo o histórico de desenvolvimento de cada solicitação possa ser totalmente rastreada, os problemas encontrados e a CONTRATADA deverá proceder à correção dos problemas encontrados, de forma que as funcionalidades atendam totalmente os critérios de aceitação.
- 6.13. O usuário interessado autorizará a disponibilização das funcionalidades em ambiente de produção e registrará o aceite de entrega no sistema de gestão de projeto, após confirmar que as funcionalidades atendem totalmente os critérios de aceitação em ambiente de produção.

92  
R3



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



6.13.1. Caso seja encontrada alguma inconformidade com os critérios de aceitação, após a funcionalidade ter sido disponibilizada em ambiente de produção, a solicitação será reaberta para registro das inconformidades encontradas e classificação segundo os seguintes critérios:

IMPACTO	SEVERIDADE
O incidente está impossibilitando o trabalho de vários usuários	CRÍTICA
O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar	IMPORTANTE
O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia a dia está com problemas	NORMAL
O usuário pode continuar a trabalhar normalmente	BAIXA

6.13.2. As inconformidades encontradas deverão ser corrigidas, sem afetar o cronograma de desenvolvimento das funcionalidades em andamento, nem consumir homens-horas de desenvolvimento, respeitando os seguintes prazos:

SEVERIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO
CRÍTICA	até 1 hora	até 4 horas
IMPORTANTE	até 2 horas	até 8 horas
NORMAL	até 8 horas	até 40 horas
BAIXA	até 40 horas	até 80 horas

## 7. Prestação de contas

7.1. Os relatórios de prestação de contas deverão ser disponibilizados para o gestor do contrato, mensalmente pela CONTRATADA, a partir do 1º dia útil subsequente à prestação do serviço, em planilha eletrônica, em formato de arquivo CSV, para conferência e aceite, contendo as seguintes informações:

7.2. Lista de solicitações de suporte técnico, contendo identificador único, nome do projeto, usuário solicitante, unidade administrativa a que o usuário solicitante está vinculado, descrição da solicitação, data da solicitação e data da finalização do atendimento.

7.3. Lista de solicitações de desenvolvimento finalizadas a serem faturadas e solicitações em desenvolvimento contendo identificador único, nome do projeto, preço, usuário solicitante, usuário interessado, unidade administrativa a que o usuário solicitante está vinculado, descrição da solicitação, data da solicitação, data do início do desenvolvimento, data da disponibilização em ambiente de homologação e data de aceitação do usuário solicitante.

7.3.1. Somente serão aceitos os apontamentos de solicitações de desenvolvimento registradas no sistema de gestão de projetos, autorizadas para execução pelo usuário solicitante e por ele registrado aceite final de entrega, cumprindo totalmente os critérios de aceitação.

7.4. Serão aceitas variações entre o preço apresentado para desenvolvimento e o preço final, após o desenvolvimento, de no máximo 10% (dez por cento) para mais ou para menos.

## 8. Acordo de nível de serviço (ANS)

Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à PMC, conforme tabela a seguir.

ANS	Indicador
Funcionalidades atendendo totalmente aos critérios de aceitação dentro do prazo	90%



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Inconformidades CRÍTICAS resolvidas dentro do prazo	99%
Inconformidades IMPORTANTES resolvidas dentro do prazo	98%
Inconformidades NORMAIS resolvidas dentro do prazo	95%
Inconformidades BAIXAS resolvidas dentro do prazo	95%
Funcionalidades desenvolvidas sem prejudicar o funcionamento de funcionalidades já existentes no sistema	95%

### 9. Obrigações das partes

#### 9.1. Obrigações da CONTRATADA

- 9.1.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos.
- 9.1.2. Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores.
- 9.1.3. Seguir normas, políticas e procedimentos da PMC, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da PMC, inclusive observando normas e regulamentos da PMC referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.
- 9.1.4. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.
- 9.1.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à PMC ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizado pelo PMC.
- 9.1.6. Arcar com eventuais prejuízos causados à PMC ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução objeto do contrato, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela PMC.
- 9.1.7. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.
- 9.1.8. Recrutar e contratar mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente à perfeita execução do objeto do contrato, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da PMC.
- 9.1.9. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a PMC.
- 9.1.10. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.
- 9.1.11. Informar à PMC, para efeito de controle de acesso às suas dependências, nome, CPF e número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



- 9.1.12. Assumir todas as despesas com diárias de hotel ou moradia, estadias, aluguel de veículos, combustível, deslocamento, refeições e telefonia necessárias à completa execução do objeto do contrato.
- 9.1.13. Fornecer os relatórios de prestação de contas, de acordo com o especificado, e as devidas notas fiscais e faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações daí advindas.
- 9.1.14. Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a PMC, bem como a aplicação das demais penalidades.
- 9.1.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à PMC, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.
- 9.1.16. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto do contrato que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela PMC.
- 9.1.17. Avaliar previamente o local onde será prestado o serviço, que deverá conter todos os elementos de infraestrutura e higiene ocupacional, aprovando ou não o início ou continuidade das atividades.
- 9.1.18. Zelar pelas informações geradas ou utilizadas na prestação dos serviços que são de propriedade da PMC e deverão ser mantidas em sigilo, cabendo à PMC a autonomia sobre sua divulgação e/ou disponibilização.
- 9.1.19. Informar mensalmente para o gestor do contrato a programação de desenvolvimento do próximo mês.
- 9.1.20. Treinar os usuários da PMC, quando assim for solicitado pelo usuário no registro de solicitação.
- 9.1.21. Disponibilizar para a PMC, em servidor de versionamento, os resultados obtidos da prestação de serviços, como códigos-fonte dos sistemas e sítios de internet desenvolvidos, documentos físicos e eletrônicos, entre outros, de acordo com a Lei Federal Nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.
- 9.1.22. Disponibilizar para a PMC, em servidor de versionamento, código-fonte dos componentes ou frameworks utilizados para desenvolvimento das solicitações.
- 9.1.22.1. Caso seja necessário, durante o desenvolvimento, fazer uso de componentes ou frameworks que possuam custo de licenciamento, deverá obter previamente autorização do gestor do contrato por escrito para utilizá-los.
- 9.1.23. Disponibilizar, configurar e manter em operação sistema específico para gestão de projetos, com as seguintes características:
- 9.1.23.1. Ser um sistema web, acessível através de navegador de Internet, compatível com os navegadores Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.
- 9.1.23.2. A autenticação do usuário deverá ser feita confrontando suas credenciais com as informações do sistema de diretórios, Active Directory da Microsoft, utilizado atualmente pela PMC.
- 9.1.23.3. Possuir mecanismo de emissão dos relatórios de prestação de contas acessível somente para o gestor do contrato.
- 9.1.23.4. Possuir boa usabilidade para o usuário, com fácil acesso aos recursos do sistema.
- 9.1.23.5. Possuir acesso restrito ao gestor do contrato diretamente ao banco de dados para leitura das informações referentes às ocorrências registradas para a PMC ou possuir webservice para consumo destas informações.
- 9.1.24. Os funcionários da CONTRATADA que fizerem atendimento presencial, deverão portar crachás de identificação.



## 9.2. Obrigações da PMC

- 9.2.1. Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.
- 9.2.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela PMC, não devem ser interrompidos.
- 9.2.3. Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA.
- 9.2.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 9.2.5. Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da PMC, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos serviços.
- 9.2.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.
- 9.2.7. Efetuar o pagamento ajustado, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 9.2.8. Fornecer e manter atualizada, em formato digital, lista de usuários, contendo cpf, nome, matrícula e unidade administrativa a que o usuário está vinculado.

## 10. Penalidades

Além dos casos previstos em lei, a CONTRATADA poderá sofrer as penalidades nos casos de não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço, de acordo com a seguinte tabela:

descumprimento do indicador	penalidade sobre a fatura mensal
0,01% a 5,00%	0,5%
5,01% a 15,00%	1,0%
15,01% a 30,00%	2,0%
30,01% a 50,00%	5,0%
mais de 50,00%	10,0%

Acima de 50% de descumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço, poderá ser rescindido unilateralmente o contrato, sem prejuízo para a PMC.

Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

O valor das penalidades será informado pelo gestor do contrato à CONTRATADA, para que esta efetue o desconto diretamente nas faturas apresentadas.

## 11. Especificações técnicas

Os serviços técnicos objeto deste Termo de Referência deverão ser prestados de acordo com as seguintes características:

*P.3*



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



- 11.1. Deverão ser empregadas técnicas modernas de desenvolvimento de sistemas, como metodologias ágeis, que tenham como objetivos aumentar a qualidade dos resultados obtidos e minimizar os riscos do desenvolvimento do software.
- 11.2. Deverão ser empregadas tecnologias modernas de desenvolvimento, voltadas à alta produtividade e ao máximo reaproveitamento de código possível.
- 11.3. Deverá seguir a padronização da identidade visual da PMC, no que diz respeito a escolha de cores, fontes, tamanho dos elementos gráficos, como caixas de textos e botões, que ajudem a garantir uma boa experiência de uso e acessibilidade para o usuário.
- 11.4. Deverá utilizar repositório de versionamento descentralizado para armazenamento de código-fonte, disponível durante toda a vigência do contrato para o gestor do contrato.
- 11.5. Deverá, sempre que possível, disponibilizar as funcionalidades dos sistemas desenvolvidos em arquitetura de serviços para que possam ser consumidas por outros sistemas.
- 11.6. Deverá, sempre que possível, consumir serviços já existentes de outros sistemas, evitando o redesenvolvimento de funcionalidades.
- 11.7. Deverá priorizar o uso de sistemas de integração, como arquiteturas ETL e ESB, em vez do desenvolvimento de sistemas integradores.
- 11.8. Deverá fornecer os sistemas com testes automatizados que garantam que o desenvolvimento de novas funcionalidades não afetem o funcionamento das funcionalidades já existentes.
- 11.9. Deverá desenvolver mecanismos de recuperação automática de rotinas de processamento em lote, de forma que caso a rotina seja interrompida, por qualquer motivo, seja possível executá-la novamente a partir do ponto de interrupção.
- 11.10. Deverá integrar-se ao sistema LDAP utilizado pela PMC, para evitar a necessidade de cadastramento de usuários servidores públicos, para acesso aos sistemas.
- 11.11. Deverá integrar-se ao cadastro único da PMC, quando disponível, para evitar a necessidade de cadastramento da população em diversos sistemas.
- 11.12. Deverá prever possíveis concorrências entre sistemas e/ou funcionalidades de um mesmo sistema para acesso aos recursos computacionais disponíveis, como servidores de banco de dados, para evitar degradação de desempenho do sistema quando da utilização de alguma funcionalidade específica, e sugerir melhorias de infraestrutura computacional ou adaptações no próprio sistema.
- 11.13. Deverá estabelecer premissas, inclusive de plataforma tecnológica, antes de iniciar os desenvolvimentos, e registrá-la no sistema de gestão de projetos, dentro da solicitação.
- 11.14. Deverá desenvolver sistemas web com compatibilidade total com os navegadores de Internet Mozilla Firefox e Google Chrome, em sua mais recente versão e três versões anteriores, sendo que a não compatibilidade total ou parcial, inclusive para a apresentação visual, como quebra de layout, será considerada inconformidade de desenvolvimento.

## 12. Estatística de homens-horas de suporte técnico

A seguir é apresentada lista de sistemas que receberam suporte técnico de janeiro a outubro de 2014, com o objetivo de fornecer uma balizamento para a PROPONENTE. Esta lista deverá ser utilizada somente para elaboração de proposta comercial e não poderá ser usada para limitar o serviço de suporte técnico aos sistemas aqui elencados, uma vez que o mesmo deverá ser prestado a todos os sistemas em uso pela PMC.

77  
R3



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



SISTEMA	HOMENS-HORA DE SUPORTE
156 - PMC - Cliente/Servidor	119
156 - WEB	330
156 Mobile	8
Agentransp - Agendamento de Transporte Escolar	16
AGF - Arrecad. e Gestão Fundos da Criança e Adoles	18
Alvarás - Sistema de Emissão e Controle de Alvarás	2
Aplicativo Mobile - Guarda Municipal	11
Biblioteca Jurídica (SMAJ)	141
CAP - Sistema de Captura de Documentos	2
CDRI - Controle de Demandas Relações Institucionai	12
CEPCT-Control e Exp. Prontuários - Conselho Tutelar	15
CIPS - Coleta de Informações de Programas Sociais	7
Conheça Campinas	32
CONSIST HR - Folha de Pagamento da PMC	698
CTA - Controle de Transportes e Abastecimento	8
CTS - Cálculo de Taxas da SEMURB	1
DIM - Dispensação Individualizada de Medicamentos	239
DONARE - Controle de Doações para Defesa Civil	5
ECLIP - CLIPPING ELETRONICO	3
ETUR - Eventos do Dep de Turismo	120
GABS - Gestão de Atendimento de Benefícios Sociais	12
Gales - Gestão da Alimentação Escolar	761
Gales Administrativo	84
Gales Financeiro	126
GEMM - Gestão Estratégica de Materiais e Medicamen	1.142
GMCCC - GM Campinas - Cartório da Corregedoria	218
GODC - Gestão de Ocorrências da Defesa Civil	6
ICA-ATOM	26
ICC - Inscrição Cursos Cefortepe	138
IMAGED	61
IMG - Indicadores de Metas de Governo	525
Integre - Gestão Integrada da Rede de Ensino	2.593
Intranet Procon	15
JRT - Junta de Recursos Tributários	6
LAO - Licenciamento Ambiental Online	29
Nota Fiscal de Serviço Eletronica - NFSe	2.813
PATPMC - Plano de Atividades/Avaliação serv estagi	1
PDC - Prestação de Contas	2.221
PMC - Diagnósticos, Reuniões e Eventos	4.234
PMC - Levantamento de Requisitos - DEINFO	853

70  
B-3



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



PORTAL PMC	2.585
Process	40
Procon	11
PVCamp - Passeio Virtual por Campinas	8
RCI - Repositório Central de Informações	10
SADPMC - Sistema de Avaliação de Desempenho PMC	215
SAEC - Sistema de Apoio ao Exporta Campinas	6
SAOP - Sistema de Apoio ao Orçamento Participativo	4
SCOP - Sistema de Controle Ocupacional e Perícia	26
SCPE - Sistema de Controle de Painel Eletrônico	353
SER - Sistema Eletrônico de Remoção	192
SERCAIS - Sistema Eletrônico de Remanejamento	0
SFICC - Sistema Fundo Investimento Cultural de Cam	21
SGP - Sistema de Gestão Predial	73
Siga-Saúde	741
SIM - Sistema de Informações Municipais	2.791
SIM-ARR - Controle de Arrecadação	2
SIM-CCO - Conta-Corrente	613
SIM-IMO - Imobiliário	592
SIM-MOB - Mobiliário	425
SIM-SUP - Suprimentos	309
Sistema de Protocolos - Web	863
Sistema ELO	4
Sistema ISS Digital	712
Sistema ISSQN - DIGITAL	84
SLP - Sistema de Licitações PMC	0
SOL - Saúde On Line	9
SPEC - Poupatempo Empresarial de Campinas	178
SPF	84
SPR - Sistema de Pesagem de Resíduos	9
Telecentro JOVEM.COM	1
TerraMA2	223
Website Procon	1
<b>TOTAL:</b>	<b>28.836</b>

8-3