



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



declarado(s) vencedor (es) do certame, determinando a contratação da adjudicatária.
10.5 Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por termo de contrato específico, celebrado entre o Município, representado pelo Ordenador de Despesas (doravante denominado Contratante), e o licitante vencedor (doravante denominada Contratada), que observará os termos da Lei n.º 8.666/93, deste edital e demais normas pertinentes, cuja minuta foi submetida a exame prévio da Assessoria Jurídica do Município.

11.2 O licitante vencedor terá o **prazo de 02 (dois) dias úteis**, contados da devida convocação, para celebrar o referido Contrato, do qual farão parte integrante o edital, seus anexos, a proposta e demais documentos apresentados pelo licitante vencedor. Em caso de recusa injustificada, ser-lhe-á aplicado o disposto no **item 17.7** deste edital.

11.3. Se o licitante vencedor não assinar o Termo de Contrato no prazo estabelecido é facultado ao Ordenador de Despesa convocar as licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação final das propostas (**item 8.4** deste edital), para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços (descontos), ou revogar a licitação.

11.4. Incumbirá à Contratante providenciar, à sua conta, a publicação do extrato do Contrato nos quadros de aviso dos órgãos públicos municipais, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data. O mesmo procedimento se adotará com relação aos possíveis termos aditivos.

11.5. O licitante adjudicatário se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação.

11.6. O Termo de Contrato só poderá ser alterado em conformidade com o disposto no art. 65 da Lei n.º 8.666/93.

12. DA VALIDADE E DA VIGÊNCIA

12.1. O Contrato resultante da presente Licitação terá vigência a partir de sua assinatura, **ATÉ 31 (TRINTA E UM) DE DEZEMBRO DE 2017**, podendo ser prorrogado nos casos e formas previstos na Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores.

13. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

13.1. A Contratante, além das obrigações resultantes da observância da Lei n.º 8.666/93, deverá obedecer às disposições elencadas na minuta do Termo de Contrato – Anexo a este edital.

14. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

14.1. O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas contratuais e as normas dispostas na Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, bem como legislação pertinente, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução, total ou parcial.

14.2 A fiscalização do Contrato será exercida pelo Ordenador de Despesa.

14.3 O exercício da fiscalização ou o acompanhamento será exercido no interesse do Município e não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada ou de seu agente ou preposto, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, danos resultantes de imperfeição técnica, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica co-responsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

14.4 Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, sem ônus para a Contratante. A Contratada é obrigada a reparar, corrigir, substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, onde se verificarem vícios,





ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



defeitos ou incorreções, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

14.5 A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, a critério da Contratante, respeitando-se os limites previstos na Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato, facultada a supressão além deste limite mediante acordo entre as partes.

15. DA RESCISÃO DO CONTRATO

15.1 - O contrato firmado em decorrência da presente licitação poderá ser rescindido de conformidade com o disposto nos art's. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93;

15.2- Na hipótese de ocorrer à rescisão administrativa prevista no art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93, à Contratante são assegurados os direitos previstos no art. 80, incisos I a IV, parágrafos 1º a 4º, da Lei citada.

16 DO PAGAMENTO e REAJUSTE DO PREÇO

16.1. O pagamento será realizado mediante a prestação do serviço, objeto do contrato e apresentação da Nota Fiscal correspondente, em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento desta, através de crédito na Conta Bancária do fornecedor. A Nota Fiscal deverá ser aprovada, obrigatoriamente, pela Prefeitura Municipal de ITAPIÚNA.

16.2. Serão descontados, em cada pagamento a ser realizado, sobre o valor da fatura, os valores decorrentes de indenizações ou de multas eventualmente registrados.

16.3. No ato do pagamento, a contratada deverá COMPROVAR, mediante apresentação de TODAS as certidões pertinentes, a sua Regularidade Fiscal e Trabalhista, devendo estas, serem entregues na Tesouraria da Prefeitura Municipal de ITAPIÚNA.

16.4 - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇO

16.4.1.1-Os preços são firmes e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta. Caso o prazo exceda a 12 (doze) meses, os preços contratuais poderão ser reajustados, tomando-se por base a data da apresentação da proposta, com base no índice IGP-M da Fundação Getúlio Vargas ou outro equivalente que venha a substituí-lo, caso este seja extinto.

16.5. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO: Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, poderá, mediante procedimento administrativo onde reste demonstrada tal situação e termo aditivo, ser restabelecida a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da Administração para a justa remuneração do fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na forma do artigo 65, II, "d" da Lei Federal n.º 8.666/93, alterada e consolidada.

16.6 - Independentemente de declaração expressa, fica subentendido que, no valor pago pelo contratante, estão incluídas todas as despesas necessárias à execução dos serviços, inclusive as relacionadas com equipamentos e mão-de-obra.

17 DAS PENALIDADES

17.1- O licitante que 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, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no





ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



editais e no termo de contrato e das demais cominações legais.

17.2 - A Contratada ficará, ainda, sujeita às seguintes penalidades, em caso de inexecução total ou parcial do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, garantida a prévia defesa:

I - advertência, sanção de que trata o inciso I do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

a) Descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas na licitação;
b) Outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços da Contratante, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

II - multas (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Municipais, por meio de Documento de Arrecadação Municipal - DAM, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela Contratante);

a) de **1%** (um por cento) sobre o valor contratual total do exercício, por dia de atraso na prestação dos serviços ou indisponibilidade do mesmo, limitada a 10% do mesmo valor;

b) de **2%** (dois por cento) sobre o valor contratual total do exercício, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada nas demais alíneas deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;

c) de **5%** (cinco por cento) do valor contratual total do exercício, pela recusa em corrigir qualquer serviço rejeitado, caracterizando-se a recusa, caso a correção não se efetivar nos 5 (cinco) dias que se seguirem à data da comunicação formal da rejeição;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Município de ITAPIÚNA, por prazo não superior a 5 (cinco) anos;

IV - 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 autoridade que aplicou a penalidade, depois do ressarcimento à Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

17.3 - No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, garantida nos prazos de 5 (cinco) dias úteis para as sanções previstas nos incisos **I, II e III** do **item 17.2** supra e 10 (dez) dias corridos para a sanção prevista no **inciso IV** do mesmo item.

17.4 - O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao Tesouro Municipal no prazo de 05 (cinco) dias a contar da notificação ou decisão do recurso. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a Contratada fazer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada, o valor devido será cobrado administrativamente ou inscrito como Dívida Ativa do Município e cobrado mediante processo de execução fiscal, com os encargos correspondentes.

17.5 - As sanções previstas nos **incisos III e IV do item 17.2** supra, poderão ser aplicadas às empresas que, em razão do contrato objeto desta licitação:

I - praticarem atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

II - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública, em virtude de atos ilícitos praticados;

III - sofrerem condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

17.6 - As sanções previstas nos **incisos I, III e IV do item 17.2** supra poderão ser aplicadas juntamente com a do **inciso II** do mesmo item, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.7 - A licitante adjudicatária que se recusar, injustificadamente, em firmar o Contrato dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da notificação que lhe será encaminhada, estará sujeita à





ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



multa de **5,00%** (cinco por cento) do valor total adjudicado, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis, por caracterizar descumprimento total da obrigação assumida.

17.8 - As sanções previstas no **item 17.7** supra não se aplicam às demais licitantes que, apesar de não vencedoras, venham a ser convocadas para celebrarem o Termo de Contrato, de acordo com este edital, e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas comunicarem seu desinteresse.

18 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. Os recursos para a execução do objeto da presente licitação correrão à conta das Dotações Orçamentárias especificadas no Preâmbulo deste Edital.

19 DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, atendidos os interesses públicos e o da Administração, sem comprometimento da segurança da /Contratação. Os casos omissos poderão ser resolvidos pelo (a) Pregoeira (a) durante a sessão.

19.2. O não atendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualidade e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão pública deste Pregão.

19.3. A adjudicação e a homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

19.4. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente edital.

19.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, exclui-se o dia de início de contagem e inclui-se o dia do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente normal no Município, exceto quando for expressamente estabelecido em contrário.

19.6. O Ordenador de Despesa poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou mediante provocação de terceiros, nos termos do art. 49 da Lei n.º 8.666/93, não cabendo às licitantes direito a indenização.

19.7. Qualquer modificação neste edital será divulgada pela mesma forma que se deu ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

19.8. Para dirimir, na esfera judicial, as questões oriundas do presente edital será competente o Foro da Comarca de ITAPIÚNA - CE.

19.9. Na hipótese de não haver expediente na data marcada para o recebimento dos envelopes contendo a documentação e proposta, a data da abertura ficará transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário anteriormente estabelecido.

19.10. Quaisquer dúvidas porventura existentes ou solicitações de esclarecimentos sobre o disposto no presente edital deverão ser objeto de consulta, por escrito, à Comissão Permanente de Licitação (endereço mencionado no Preâmbulo deste Edital), até 05 (cinco) dias correntes anteriores à data fixada para a realização do Pregão, que serão respondidas, igualmente por escrito, depois de esgotado o prazo de consulta, por meio de circular encaminhada somente aos que se cadastrarem mediante Termo de Retirada de Edital.

19.11. As impugnações referidas nos **itens 3.5 e 3.6** e os recursos mencionados no **item 10** deste edital, eventualmente interpostos, serão dirigido ao Ordenador de Despesa, por intermédio do (a) Pregoeira (a), e protocolizados exclusivamente no endereço mencionado no Preâmbulo deste edital.

19.12 - Cópias do edital e anexos serão fornecidas, nos horários de 08:00 às 14:00 horas, no endereço no preambulo do edital, ficando os autos do presente processo administrativo de





ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



Pregão à disposição para vistas e conferência dos interessados. Bem como o edital disponível no Portal de Licitações do TCM-CE, no site <http://www.tcm.ce.gov.br/licitacoes>, nos prazos estabelecidos na Instrução Normativa nº. 004/2015;

19.13. Todas as declarações exigidas neste edital devem estar com firma reconhecida;

19.14 Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário Ordenador de Despesa, mediante aplicação da legislação pertinente.

19.15 - Os interessados, ao participarem do pregão, expressam, automaticamente, sua total concordância aos termos deste Edital, não podendo alegar, posteriormente, desinformação sua ou de representante.

ITAPIÚNA - CE, 30 de Maio de 2017.

Maria Edcarla Freitas Santos
Maria Edcarla Freitas Santos
Pregoeira Oficial do Município



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1.0. DO OBJETO:

1.1. LOCAÇÃO COM LICENÇA DE USO, MANUTENÇÃO COM SUPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS (SOFTWARE) DESTINADOS A ATENDER AS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICIPIO DE ITAPIÚNA/CE.

1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO/DESCRIÇÃO	UND.	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
01	LOCAÇÃO COM LICENÇA DE USO, MANUTENÇÃO COM SUPORTE TÉCNICO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE FOLHA DE PAGAMENTO, TRANSPERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS EM ATENDIMENTO A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.	MÊS	07	R\$ 1.950,00	R\$ 13.650,00

1.2.1 ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS DO OBJETO:

▪ **LOCAÇÃO COM LICENÇA DE USO, MANUTENÇÃO COM SUPORTE TÉCNICO DE SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO:**

- Possibilitar o cadastramento e manutenção de informações pessoais e funcionais do pessoal;
- Possibilitar o controle dos dependentes e pensionistas;
- Possibilitar rotina de prévia e processamento de cálculo mensal, adiantamento complementar, 13º salário adiantado e integral, licença prêmio, férias individuais, férias coletivas, rescisões individuais e coletivas;
- Possibilitar rotina para processamento de cálculos simulados;
- Possibilitar gerenciar os períodos aquisitivos de férias em relação à quantidade de dias disponíveis para o gozo da mesma, com possibilidade de se informar a data prevista para o início do gozo de férias;
- Permitir configurar o tratamento dado às faltas e afastamentos no cálculo de férias, o tipo de base de cálculo utilizados, quais os proventos e descontos devem ser considerados como automáticos para cada tipo de cálculo (mensal/férias/complementar/13º/etc.), as formas de alteração salarial;
- Possibilitar a configuração de todas as fórmulas de cálculo, ficando em conformidade, com o estatuto do órgão;
- Possibilitar a configuração das tabelas mensais de cálculo, podendo o usuário incluir novas tabelas, definir a quantidade de faixas e, ainda, nomear essas tabelas de acordo com sua necessidade;
- Possibilitar a inclusão de variáveis fixas e mensais;
- Possibilitar registrar e controlar a lotação e a localização, inclusive de servidores cedidos, mantendo todo o seu histórico;
- Possibilitar a progressão funcional e promoções de cargos, sempre mantendo as respectivas informações registradas no histórico do servidor;
- Permitir efetuar o cálculo automaticamente de todos os valores relativos ao servidor e à contribuição patronal, ainda permitindo que sejam gerados todos os relatórios e arquivos necessários, para os órgãos competentes;
- Permitir gerar em meio magnético e formulário a relação de todos os servidores admitidos e demitidos no mês;
- Possibilitar a geração das informações referentes à folha de pagamento em arquivo para crédito em conta no banco de interesse da prefeitura;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



- Possuir consulta de cálculos que permita visualizar o recibo de folha de pagamento dos servidores;
- Permitir o controle das movimentações do servidor para informação ao tribunal de conta;
- Possibilitar o controle da movimentação de pessoal e dos atos publicados para cada servidor ao longo de sua carreira;
- Possibilidade de gerar os arquivos de dados para o Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará;
- Possibilidade de emitir todos os relatórios anuais legais e necessários, possibilitando a geração em arquivo ou formulário quando necessário;
- Possibilidade de emitir relatórios, em forma de resumos, extratos mensais, líquidos;
- Possibilitar a emissão de relatórios de todos os encargos do órgão, bem como a emissão de guias e relatórios em modo gráfico ou em arquivo quando necessário;
- Permitir controlar o tempo de serviço efetivo, possibilitando emitir certidão de tempo de serviço e disponibilizando informações para o cálculo da concessão de aposentadoria, inclusive tempo de serviço fora do município com emissão separada ou junta;
- Permitir cadastrar os afastamentos, licenças e faltas;
- Permitir que seja registrado atos de elogios, advertências, punição, nomeação e revogação;
- Possibilitar o cadastramento, manutenção e emissão de relatórios, por secretaria;
- Possibilitar a geração e manutenção de arquivos de contrato de trabalho, nos vários regimes trabalhistas;
-
- **LOCAÇÃO COM LICENÇA DE USO, MANUTENÇÃO COM SUPORTE TÉCNICO DE SISTEMA INFORMATIZADO DA TRANSPARÊNCIA DE DADOS.**
- **TRANSPARÊNCIA DE DADOS PESSOAIS:** Garantia de segurança da informação com armazenamento de dados em datacenter, não sendo necessário contratar provedor de Internet;
- Apresentação e layout desenvolvidos em ambiente web;
- Dispensável qualquer tipo de instalação local, fator que gera um custo menor para a entidade pública;
- Dispensa de contratação de mão de obra especializada para operacionalização do sistema e exportação de dados para a Internet;
- Possibilidade de consulta das informações em qualquer lugar e a qualquer hora do dia (segurança datacenter);
- Transferência diária e a qualquer hora do dia, em tempo real, das informações;
- Publicação das informações na Internet, no site do Município ou acessadas através do Portal Transparência Setor Pessoal;
- Integrado ao Sistema de Folha de Pagamento, facilita a exportação de dados em tempo real, sem a necessidade de interrupção dos serviços contábeis no momento da transferência das informações;
- As informações disponibilizadas são íntegras, primárias e autênticas;
- Possuir uma linguagem clara e acessível a todos os cidadãos;
- Possuir ferramenta que possibilita a pesquisa de conteúdo;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIÚNA



- Possibilidade de gravação de relatórios em vários formatos eletrônicos;
- Consolida as informações da Lei de Transparência Fiscal em um só lugar.

CONTRACHEQUE ONLINE

- Garantia de segurança da informação com armazenamento de dados em datacenter, não sendo necessário contratar provedor de Internet;
- Apresentação e layout desenvolvidos em ambiente web;
- Dispensável qualquer tipo de instalação local, fator que gera um custo menor para a entidade pública;
- Dispensa de contratação de mão de obra especializada para operacionalização do sistema e exportação de dados para a Internet;
- Possibilidade de consulta das informações em qualquer lugar e a qualquer hora do dia (segurança datacenter);
- Transferência diária e a qualquer hora do dia, em tempo real, das informações;
- Publicação das informações na Internet, no site do Município ou acessadas através do Setor Pessoal.com;
- Integrado ao Sistema de Folha de Pagamento, facilita a exportação de dados em tempo real;
- As informações disponibilizadas são íntegras, primárias e autênticas;
- Possuir uma linguagem clara e acessível a todos os cidadãos;
- Permitir impressão em diversos formatos
- Disponibilizar os três últimos contracheques em relação ao mês de consulta
- Possibilitar o cadastro e confirmação de senha para obtenção da informação.
- Possibilitar a alteração de senha e reenvio de senha perdida
- Emitir ficha financeira e Declaração de Rendimentos Anuais
- Possibilitar a verificação e validação de autenticidade do contracheque de forma online

1.3. JUSTIFICATIVA:

1.3.1. A contratação da prestação dos serviços é para o atendimento das necessidades de executar os serviços da folha de pagamento, licitações e portal de transparência do Município com mais eficiência, transparência, controle e confiabilidade para realização dos referidos serviços.

2.0.DO SUPORTE TÉCNICO:

2.1.A Contratada deve prestar, pelo período da execução do contrato e da implantação, os seguintes serviços:

2.2.Suporte ao usuário para solução de dúvidas ou de problemas e para adequação de configuração;

2.3. Correção de erros nos sistemas aplicativos;

2.4. O Suporte oferecido pela contratada deve possuir os seguintes níveis de atendimento:

2.5. Atendimento remoto através de comunicação, serviços de mensagens instantâneas, software de comunicação falada e escrita via Internet, serviço de publicação de dúvidas mais frequentes, fóruns de discussão.

2.6. Serviço de Suporte Técnico: Nos casos não solucionados via WEB deverá ser acionado o Setor de Suporte, que efetuará uma análise mais técnica, como checagem e auditoria no Banco de Dados, se for o caso;

2.7. Atendimento "in loco": Se ainda assim não for solucionado o problema, será gerada uma Ordem de Serviço para atendimento local, no prazo máximo de até 02 (dois) dias.

2.8. O Suporte deve, ainda, obedecer ao seguinte:

2.9. Registros das solicitações deverão ser realizados em horário comercial adotado pela Contratada.



- 2.10. Prazo para realizar os serviços, no prazo máximo de até 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro atendimento;
- 2.11. Prazo para atendimento "in-loco", de casos mais complexos não superior a 02 (dois) dias.
- 2.12. A empresa deverá abrir chamada com número identificador (protocolo) para todas as chamadas, que deverão ser informadas aos solicitantes no momento do contato, para acompanhamento das solicitações.

3.0. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS PARA TODOS OS SOFTWARES:

- 3.1. O sistema deve ser de fácil utilização e que ofereça interface gráfica e amigável;
- 3.2. Funcionar em servidor dedicado com mais de um processador sem restrição de número de usuários simultâneos;
- 3.3. Ser compatível com ambiente distribuído, permitindo a realização de tarefas concorrentes, independente se os clientes da aplicação estão em rede local ou em acesso remoto em relação ao servidor de aplicativo;
- 3.4. Prover o controle efetivo do uso do Software, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas por nível de acesso considerando sua função e grupo que ele pertença (Perfil), permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas;
- 3.5. Permitir cadastramento de usuários com controle de nível de acesso, podendo ser configurado para inclusão, alteração, consulta e exclusão;
- 3.6. Utilizar Banco de Dados relacional que possuam ferramentas que permitam que as operações de backup e restore, sejam realizadas com interface amigável e clara, para facilitar os procedimentos relativos à segurança da base de dados.
- 3.7. Registrar nas inclusões e atualizações efetuadas pelos operadores autenticados no Software, nos cadastros e movimentações, um LOG de utilização registrando todas as informações anteriores contidas nos campos e tabelas, permitir também que as consultas destes registros, sejam realizadas de forma simples;
- 3.8. Os sistemas deverão ser multiusuários e multitarefas, permitindo controlar tarefas concorrentes, com acesso simultâneo ao banco de dados, sem perder a integridade referencial;
- 3.9. Estar baseado no conceito de transações mantendo a integridade dos dados em caso de queda de energia e/ou falha de software/hardware;
- 3.10. Propiciar que os diversos setores da entidade possam manter e consultar as mesmas tabelas, tornando-as de uso comum (uso compartilhado), evitando a duplicidade de tabelas com conteúdo similar em diferentes setores de cada entidade, respeitada as permissões e acessos definidos para cada usuário; Atender a legislação e obrigações assessórias na esfera estadual e federal, com possibilidade de gerar arquivos para o tribunal de contas ou outros órgãos necessários e legais;
- 3.11. Permitir a visualização dos relatórios em tela, bem como a gravação opcional dos mesmos em arquivos com formato PDF, para que possam ser visualizados ou impressos posteriormente;
- 3.12. Garantir que o Software aplicativo tenha integração total entre seus módulos ou funções;
- 3.13. Exibir mensagens de advertência ou mensagens de aviso de erro informando ao usuário um determinado risco ao executar funções e solicitando sua confirmação para dar prosseguimento a tarefa;
- 3.14. Permitir ao usuário acompanhar o andamento de operações mais demoradas em execução de forma visual e clara, mostrando que o Software está em operação; Respeitar padronização de cor, tamanho e nomenclatura nos label's, botões, ícones e menus em todas as telas dos Softwares;
- 3.15. Obedecer a uma padronização do uso de teclas e ícones, de forma a facilitar o aprendizado e a operação;