

Estado do Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

## **Termo de Referência**

### **1. Objeto**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de gestão da informação para otimização de dados cadastrais municipais, através de plataforma digital, na modalidade de software como serviços (SaaS – Software as a Service), com apoio técnico especializado em análise de dados, contemplando integração, análise de informações de bases cadastrais e tributárias e notificação de contribuintes via endereço eletrônico (e-mail) e mensagens SMS.

### **2. Execução do objeto**

- 2.1.** O Contrato terá vigência pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, pelo prazo máximo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, com fundamento no artigo 57, IV, da Lei n. 8.666/93.
- 2.2.** Durante a vigência do Contrato, a empresa fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas qualidades solicitadas e nos prazos estipulados.
- 2.3.** Licenciamento de uso: fornecimento de licença de uso de software para gestão da informação e otimização de dados na modalidade de Software as a Service (SaaS) ou Software como Serviço, pelo período de 12 meses, onde a CONTRATADA se responsabiliza por toda a infraestrutura necessária para a disponibilização do software (servidores, conectividade, cuidados relativos à segurança da informação) via internet, inclusive implantação, treinamento e suporte técnico.

### **3. Justificativa da contratação**

- 3.1.** De maneira geral, a tecnologia da informação e inteligência de dados transformou diversos setores da sociedade, gerando melhoria de produtividade, aumento de receitas, redução de custos e maior qualidade das decisões. Mais especificamente, a possibilidade de utilizar tecnologias inovadoras que possibilitam a utilização de dados e informações em larga escala nas diferentes atividades públicas tornou-se condição mínima para uma gestão eficiente baseada em evidência.
- 3.2.** A presente contratação tem por objetivo adquirir tecnologia inovadora para viabilizar a integração e interoperação de dados e informações dos diferentes sistemas da administração municipal, conforme previsto na lei de governo digital lei 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública:

*“Art. 3º: são princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:*

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

*VIII - o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;*

*XIV - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;*

*XXVI - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.”*

e também em:

*“Art. 39. Será instituído mecanismo de interoperabilidade com a finalidade de:*

*I - aprimorar a gestão de políticas públicas;*

*II - aumentar a confiabilidade dos cadastros de cidadãos existentes na administração pública, por meio de mecanismos de manutenção da integridade e da segurança da informação no tratamento das bases de dados, tornando-as devidamente qualificadas e consistentes;*

*III - viabilizar a criação de meios unificados de identificação do cidadão para a prestação de serviços públicos;*

*IV - facilitar a interoperabilidade de dados entre os órgãos de governo;*

*V - realizar o tratamento de informações das bases de dados a partir do número de inscrição do cidadão no CPF, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017.”*

- 3.3.** O software, além de promover a modernização das práticas da administração pública, gerando maior eficiência e evidências na gestão de políticas públicas, também contribuirá para que sejam atingidos os objetivos de aumento de receitas, redução de custos, maior produtividade e maior qualidade das decisões diárias dos gestores públicos. Exemplos práticos que evidenciam e justificam os benefícios em se contratar tal tecnologia:
- 3.3.1.** Saneamento das informações do cadastro imobiliário municipal, refletindo em aumento das receitas tributárias municipais;
  - 3.3.2.** Saneamento das informações do cadastro mobiliário municipal, refletindo em aumento das receitas tributárias municipais;
  - 3.3.3.** Atualização de informações de localização e contato (telefone e e-mail) de contribuintes (pessoa jurídica e pessoa física) para melhoria da comunicação do poder público municipal com os mesmos, aumentando assim a produtividade das equipes de fiscalização e também a comunicação junto aos munícipes e empresas;
  - 3.3.4.** Integração e análise de dados e informações de munícipes e empresas para melhor construção e implementação de políticas públicas;
  - 3.3.5.** Análise evolutiva e comparativa de dados e informações tributárias do município em relação à outras localidades do Brasil, possibilitando avaliação da competitividade dos tributos municipais de Rio Grande.

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

#### **4. Requisitos gerais**

- 4.1.** Poderão participar deste processo as empresas cuja atividade esteja adequada com o solicitado no escopo do objeto licitado, autorizadas a funcionar no país, que atendam a todas exigências constantes neste Termo de Referência, Edital e Anexos.
- 4.2.** A empresa contratada deverá comprovar o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características ao objeto desta licitação, através de pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

#### **5. Especificações técnicas**

##### **5.1. Características gerais da solução**

Para que a solução possa ser utilizada por diferentes usuários da administração municipal, respeitando a especificidade de suas necessidades, deve-se contar com as seguintes características:

- 5.1.1.** Deverá ser integralmente acessível em ambiente Web através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalar software cliente e possuir o idioma português como o idioma de exibição;
- 5.1.2.** Possuir compatibilidade com os principais navegadores utilizados no mercado: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 5.1.3.** Deverá compreender plataforma integrada que agregue bases de dados internas, externas, consultas a páginas da internet em tempo real e regras de negócio para diferentes fins, ferramentas de pesquisa, análise visual de informações;
- 5.1.4.** Quanto a facilidade de uso, a solução deve ser utilizada por usuários não técnicos, portanto deverá permitir que usuários consigam pesquisar, manipular e analisar grandes volumes de dados em alta performance não sendo necessário conhecimento técnico avançado;
- 5.1.5.** A solução deverá ser modular de forma que possua módulos específicos para que cada área possa acessar apenas os componentes e informações que lhe sejam pertinentes;
- 5.1.6.** Deverá estar preparada para tratar múltiplas fontes para a mesma informação, não sobrescrevendo, atualizando, excluindo ou duplicando um dado com mais de uma origem;
- 5.1.7.** A solução deverá realizar o gerenciamento e administração de segurança de acesso a todos os seus módulos;
- 5.1.8.** A solução deverá possuir mecanismos de timeout, fazendo com que após determinado tempo inativo, por segurança, a solução deverá encerrar a sessão de uso do usuário;
- 5.1.9.** A solução deverá registrar os eventos que são monitoráveis a fim de fornecer provas de incidentes de segurança;
- 5.1.10.** A solução deverá armazenar todos os logs de operação, permitindo a investigação de incidentes na solução.

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

**5.2. Implantação**

**5.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar domínio de sítio web exclusivo para o município.

**5.2.2.** A CONTRATADA deverá, em até 10 dias úteis, definir e validar junto ao fiscal do contrato o cronograma completo de implementação da solução:

**5.2.2.1.** Caso o fiscal do contrato solicite alterações no cronograma de implementação, a CONTRATADA deverá revisar o cronograma dentro de suas capacidades e validar novamente a versão atualizada junto ao fiscal de contrato;

**5.2.2.2.** A cada solicitação de revisão, o prazo de 10 dias úteis poderá ser estendido por mais 3 dias úteis, podendo este processo de ajuste do cronograma de implementação e validação entre CONTRATADA e fiscal do contrato ocorrer por até 3 vezes, totalizando 19 dias úteis para validação do cronograma final de implementação da solução;

**5.2.2.3.** O cronograma de implementação e disponibilização completa da solução não poderá ultrapassar 60 dias corridos da assinatura do contrato.

**5.2.3.** O cronograma de implementação validado entre a CONTRATADA e fiscal do contrato deve conter, minimamente:

**5.2.3.1.** Prazo de inclusão de usuários na solução;

**5.2.3.2.** Datas e duração do Treinamento Inicial de usuários na solução;

**5.2.3.3.** Datas e duração do Treinamento de Reciclagem de usuários na solução;

**5.2.3.4.** Prazo de integração das bases de dados dos sistemas a serem integrados na solução;

**5.2.3.5.** Prazo de ativação das funcionalidades previstas na contratação.

**5.2.4. Treinamento**

**5.2.4.1.** Treinamento Inicial: a CONTRATADA deverá realizar pelo menos 3 turmas de pelo menos 5 pessoas cada turma a ser realizado presencialmente nas dependências da prefeitura municipal;

**5.2.4.2.** Treinamento de reciclagem: a CONTRATADA deverá realizar pelo menos 2 turmas mensais individuais ou em grupo a ser realizado virtualmente (via vídeo conferência);

**5.2.4.3.** Os Treinamentos Iniciais e Treinamentos de Reciclagem devem estar previstos no cronograma de implementação validado entre a CONTRATADA e fiscal do contrato.

**5.3. Módulo de cadastro e gerenciamento de usuários**

**5.3.1.** A solução deverá possuir logins e senhas unificados em todos os módulos oferecidos pela solução.

**5.3.2.** A solução deverá permitir o cadastro de novos usuários a partir da utilização de nome do usuário, foto para representar usuário, e-mail, telefone, função e órgão/secretaria.

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

- 5.3.3.** A solução deverá permitir a edição dos usuários inseridos.
- 5.3.4.** A solução deverá permitir a exclusão dos usuários inseridos.
- 5.3.5.** A solução deverá permitir a atribuição de permissões específicas para os usuários:
  - 5.3.5.1.** A solução deverá possuir permissionamento por funcionalidade e por módulo.
- 5.3.6.** A solução deverá garantir que somente usuários administradores possam atribuir ou retirar permissão de acesso a módulos.
- 5.3.7.** A solução deverá enviar e-mail de notificação aos novos usuários quando estes forem adicionados na solução.
- 5.3.8.** A solução deverá permitir atualização de senha de acesso sempre que desejada pelo usuário.
- 5.3.9.** A solução deverá possibilitar a recuperação de senha esquecida pelo usuário através de e-mail com passos para recuperação e geração de nova senha.

**5.4. Módulo de notificação interna da solução**

- 5.4.1.** A solução deverá dispor de sistema interno de notificação de usuários internos cadastrados na solução para facilitar a gestão de ações e atividades contidas no escopo de atividade dos usuários. O sistema de notificação de usuários internos deve ser operacionalizado via alertas internos na solução, e também por e-mail cadastrado dos usuários e deve, adicionalmente, conter as seguintes características:
  - 5.4.1.1.** A solução deverá direcionar usuários notificados interna e externamente (via e-mail) para as diversas telas da solução com informações críticas que devam ser visualizadas;
  - 5.4.1.2.** A notificação deverá ser individual por usuário;
  - 5.4.1.3.** A solução deverá notificar o usuário sempre que ações críticas de seu interesse forem realizadas na solução.

**5.5. Sistema de integração de dados**

A solução deverá dispor de sistema de integração de dados que permita a coleta e armazenamento de dados e informações de sistemas internos da administração municipal, bem como sistemas externos.

- 5.5.1.** Bases de dados internas e externas à administração municipal que devem ser integradas, mantidas e atualizadas com recorrência:
  - 5.5.1.1.** Dados e informações da base de cadastro mobiliário do município. As informações mínimas presentes na integração de dados na solução são: CNPJ, Matrícula do município, nome fantasia, razão social, logradouro, número, bairro, data de abertura, sócios, situação cadastral, filiais, e-mail, telefone e data de atualização cadastral;
  - 5.5.1.2.** Dados e informações da base de cadastro imobiliário do município. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: inscrição imobiliária, logradouro, número, bairro, CPF do proprietário, nome

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

do proprietário, área construída, área do terreno, telefone do proprietário, e-mail do proprietário, data da atualização cadastral;

**5.5.1.3.** Dados e informações da base de cadastro da companhia de água. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: matrícula na companhia de água, número do hidrante, CPF do proprietário, nome do proprietário, logradouro, número, bairro, telefone, e-mail, data de atualização cadastral;

**5.5.1.4.** Dados e informações da base de cadastro de contribuintes do município. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: matrícula do contribuinte, nome do contribuinte, documento de identificação do contribuinte (CPF ou CNPJ), logradouro, número, bairro, telefone, e-mail, data da atualização cadastral;

**5.5.1.5.** Dados e informações da base de cadastro da saúde. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: nome, CPF, número do cartão SUS, endereço, telefone, e-mail e data da atualização cadastral;

**5.5.1.6.** Dados e informações da base de cadastro da educação. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: nome, CPF, endereço, telefone, e-mail e data da atualização cadastral;

**5.5.1.7.** Dados e informações da base de cadastro da assistência social. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: nome, CPF, NIS, endereço, telefone, e-mail e data da atualização cadastral;

**5.5.1.8.** Dados e informações da base de cadastro da companhia de luz. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: nome, CPF, tipo de ligação, endereço, telefone, e-mail e data da atualização cadastral;

**5.5.1.9.** Dados e informações do cadastro de empresas da receita federal. As informações mínimas presentes na integração dos dados na solução são: CNPJ, nome fantasia, razão social, CNAE principal, CNAE secundário, Natureza jurídica, data de início da atividade, situação cadastral, capital social, porte da empresa, opção pelo simples nacional, sócios, logradouro, número, bairro, CEP, telefone, e-mail e data da atualização cadastral;

**5.5.1.10.** Dados e informações de códigos tributários de municípios da microrregião de Rio Grande (RS);

**5.5.1.11.** Dados e informações de códigos tributários de 5 municípios com perfil econômico (PIB e renda per capita) similar ao de Rio Grande (RS).

**5.5.2.** A integração dos dados e informações deverá ser realizada por uma das seguintes formas:

**5.5.2.1.** Via banco de dados (acesso de consulta / views): acesso direto para coleta de dados através de consultas a tabelas e/ou views;

**5.5.2.2.** Via API/webservice: acesso através de serviços web disponibilizados pelo cliente;

**5.5.2.3.** Via carga em massa de dados a partir de formatos de arquivos pré-definidos pelo software com indicação de colunas de tabelas (exemplos: csv, json, xls, xlsx);

**5.5.2.4.** Questionários web, explicativos, disponibilizados no software que permitem inserção, edição, remoção de dados e informações pelo usuário.

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

**5.5.3.** A solução deverá permitir fazer o gerenciamento das bases de dados e informações integradas na solução via tela de gerenciamento de bases integradas.

**5.5.4.** Para a integração e manutenção dos sistemas de integração de dados presente na solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar 100 horas anuais de profissional técnico responsável pela operacionalização dos processos de integração:

**5.5.4.1.** O consumo de horas realizado pela CONTRATADA que for relativo às 100 horas previstas neste item, a CONTRATADA deverá informar o gestor do contrato com intuito de realizar o controle do consumo das 100 horas previstas.

**5.5.5.** Em caso de impossibilidade de integração direta junto a qualquer software da administração municipal, a CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de *upload* manual de dados via interface da solução.

**5.6. Módulos de análise da solução**

A solução deverá dispor de análises em interface gráfica que permitam aos usuários a utilização para melhoria da eficiência das finanças municipais. Os seguintes tipos de módulos de análise são previstos:

**5.6.1.** Análise de dados e informações sobre pessoas jurídicas (cadastro mobiliário):

**5.6.1.1.** A solução deverá permitir a visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas ao município que contenham informações sobre CNPJs em interface gráfica que integre em um mesmo local todas as informações de diferentes bases sobre os CNPJs consultados;

**5.6.1.2.** A solução deverá permitir a visualização de todas as pessoas jurídicas coletadas de bases internas e externas em interface gráfica amigável com filtros por situação, regime tributário, CNAE primário, CNAE secundário, CNPJ, razão social, nome fantasia, ano de abertura, sócios, bairro e logradouro;

**5.6.1.3.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica única de todas as informações integradas de um CNPJ filtrado;

**5.6.1.4.** A solução deverá identificar, através do cruzamento de dados, assim como, permitir a visualização, em interface gráfica da análise, das empresas constantes na receita federal que ainda não estão cadastradas no cadastro mobiliário municipal;

**5.6.1.5.** A solução deverá conter alertas sobre empresas não cadastradas que foram notificadas e que não foram notificadas para regularização do seu cadastro junto ao município;

**5.6.1.6.** A solução deverá conter filtros que permitam a visualização de quais empresas não cadastradas foram incluídas no cadastro mobiliário municipal, empresas que não possuem e-mail e empresas não notificadas.

**5.6.2.** Análises de dados e informações sobre imóveis (cadastro imobiliário):

**5.6.2.1.** A solução deverá permitir a visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas que contenham informações sobre inscrições imobiliárias em interface gráfica que integre em um mesmo local

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

todas as informações de diferentes bases sobre as inscrições imobiliárias filtradas;

**5.6.2.2.** A solução deverá permitir a visualização de todas as inscrições imobiliárias municipais coletadas de bases internas e externas em interface gráfica amigável com filtros de caráter: territorial, predial, bairro, proprietário pessoa jurídica e pessoa física, inscrição imobiliária, CPF/CNPJ do proprietário, logradouro, bairro, proprietário, código do logradouro e código do bairro;

**5.6.2.3.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica única de informações integradas de diferentes bases de dados sobre a inscrição imobiliária filtrada;

**5.6.2.4.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica única de informações sobre o proprietário do imóvel de determinada inscrição imobiliária filtrada;

**5.6.2.5.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica de análise das inscrições imobiliárias cujos imóveis possuem área construída inferior a 10 metros quadrados. A análise desta interface gráfica deverá possuir filtros de bairro, proprietário pessoa física, proprietário pessoa jurídica, inscrição imobiliária, CPF/CNPJ do proprietário, logradouro, bairro, proprietário, código do logradouro, código do bairro e CEP;

**5.6.2.6.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes no cadastro imobiliário municipal:

**5.6.2.6.1.** Os CPFs enriquecidos indicados pela solução devem conter graus de confiabilidade do enriquecimento gerado pela solução.

**5.6.2.7.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes e com o painel de controle de CPFs enriquecidos pela solução, porém já incluídos no cadastro imobiliário, facilitando o controle do usuário com relação à atualização do cadastro municipal;

**5.6.2.8.** A solução deverá permitir a visualização em interface gráfica de análises de enriquecimento de CPFs de inscrições imobiliárias com CPFs faltantes com filtro de grau de confiabilidade de enriquecimento;

**5.6.2.9.** A solução deverá dispor de interface gráfica a qual permita a inserção de campos tais como: o nome, município de residência e Estado da pessoa possibilitando uma consulta as bases de dados disponíveis na internet com intuito de encontrar o CPF relacionado ao nome, município de residência e Estado informados pelo usuário;

**5.6.2.10.** A solução deverá dispor em interface gráfica o histórico dos CPFs consultados pelos usuários para controle de uso.

**5.6.3.** Análises de dados e informações sobre cidadãos:

**5.6.3.1.** A solução deverá permitir a visualização dos dados consolidados de diferentes bases internas e externas que contenham informações sobre CPFs em interface gráfica que integre em um mesmo local todas as informações de diferentes bases sobre este CPF;

**5.6.3.2.** A solução deverá permitir a visualização de todos os CPFs coletados das bases internas e externas do município em interface gráfica amigável a qual

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

contenha no mínimo os seguintes filtros: bairro, base cadastral em que o dado foi coletado, nome, CPF e apenas CPFs com telefone cadastrado;

**5.6.3.3.** A solução deverá analisar e apresentar via interface gráfica única todas as informações dos CPFs, permitindo a visualização nesta mesma interface gráfica a origem da informação apresentada;

**5.6.3.4.** A solução deverá permitir ao usuário selecionar o telefone principal de contato de cada CPF cadastrado que possuir mais de um telefone.

**5.6.4.** Análises de dados e informações sobre o código tributário municipal:

**5.6.4.1.** A solução deverá permitir acessar dados sobre os códigos tributários de municípios da microrregião de Rio Grande (RS);

**5.6.4.2.** A solução deverá permitir acessar dados sobre os códigos tributários de municípios similares (PIB e renda per capita) à Rio Grande (RS);

**5.6.4.3.** A solução deverá permitir a comparação das alíquotas presentes no código tributário de Rio Grande (RS) com as alíquotas análogas presentes nos códigos tributários da microrregião e nos códigos tributários dos municípios similares (PIB e renda per capita).

**5.7. Módulos de trabalho**

**5.7.1.** Notificação de contribuintes:

**5.7.1.1.** A solução deverá realizar o enriquecimento de informações cadastrais para CPFs e CNPJs com relação ao endereço eletrônico e telefones, a partir das bases de dados internas e externas integradas à solução;

**5.7.1.2.** A solução deverá possibilitar o envio de e-mails:

**5.7.1.2.1.** Deve-se prever o envio de até 21.000 mensagens via e-mail por mês.

**5.7.1.3.** A solução deverá permitir resposta das mensagens de e-mail por parte dos destinatários;

**5.7.1.4.** A solução deverá permitir que destinatários dos e-mails anexem documentos à resposta dos e-mails;

**5.7.1.5.** A solução deverá permitir que o usuário identifique se o destinatário abriu o e-mail enviado;

**5.7.1.6.** A solução deverá permitir a criação de modelos de e-mail para reutilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

**5.7.1.7.** A solução deve indicar o percentual de abertura das mensagens de e-mail enviadas em massa;

**5.7.1.8.** A solução deverá permitir a inserção de atributos variáveis nos e-mails conforme informações de CNPJ ou CPF cadastrados no banco de dados da solução;

**5.7.1.9.** A solução deverá permitir que o usuário consulte as mensagens de e-mail trocadas com pessoas físicas ou jurídicas através de tela integrada e referenciada a partir do CPF (caso de pessoas físicas) e CNPJ (caso de pessoas jurídicas);

**5.7.1.10.** A solução deverá apresentar caixa de entrada e de saída de e-mails que centraliza toda a comunicação com pessoas físicas e jurídicas que forem realizadas por meio da solução;

**5.7.1.11.** A solução deverá permitir envio de mensagens de SMS:

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

- 5.7.1.11.1.** Deve-se prever o envio de até 21.000 mensagens via SMS por mês;
  - 5.7.1.12.** A solução deverá permitir que o usuário identifique se o SMS foi entregue ao destinatário;
  - 5.7.1.13.** A solução deverá permitir que o usuário consulte as mensagens de SMS trocadas com pessoas físicas ou jurídicas através de tela integrada e referenciada a partir do CPF (caso de pessoas físicas) e CNPJ (caso de pessoas jurídicas);
  - 5.7.1.14.** A solução deverá permitir a criação de modelos de SMS para reutilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas.
- 5.7.2.** Módulo de gerenciamento de ações:
- 5.7.2.1.** A solução deverá dispor de interface gráfica que permita o gerenciamento de ações cadastradas pelo município:
    - 5.7.2.1.1.** As ações devem ser dispostas pelo seguintes status: não iniciadas, em andamento e finalizadas;
  - 5.7.2.2.** A solução deverá permitir a criação de novas ações a serem gerenciadas;
  - 5.7.2.3.** A solução deverá permitir a alteração do nome e descrição de cada ação;
  - 5.7.2.4.** A solução deverá permitir a definição de metas para cada ação;
  - 5.7.2.5.** A solução deverá permitir a definição de prazo para cada ação;
  - 5.7.2.6.** A solução deverá permitir a definição de usuários cadastrados na solução como responsáveis por cada ação;
  - 5.7.2.7.** A solução deverá permitir a definição de listas de tarefa para cada ação;
  - 5.7.2.8.** A solução deverá permitir a anexação de documentos para cada ação;
  - 5.7.2.9.** A solução deverá permitir comentários em cada ação marcando os usuários cadastrados na solução com indicação de data que cada comentário foi incluído.

**6. Serviço de suporte técnico e disponibilidade da solução**

- 6.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar apoio técnico especializado em português via software entre 08:00 e 17:00 de segunda à sexta feira (exceto feriados) para esclarecimento de dúvidas e orientação na execução de ações a fim de capturar as oportunidades de melhoria nas receitas e despesas municipais.
- 6.2.** A CONTRATADA deverá manter a solução disponível em regime de 24x7, de domingo a domingo.
- 6.3.** Caso seja necessária a indisponibilidade da solução, a CONTRATANTE deve ser informada com 48 horas de antecedência.
- 6.4.** A CONTRATADA deverá dispor de provedor de hospedagem em nuvem que conta com monitoramento técnico de verificação da disponibilidade dos serviços, atendimento ao cliente e acionamento das equipes de suporte técnico e operação do atendimento e monitoramento no modelo 24x7, de domingo a domingo.
- 6.5.** A CONTRATADA deverá possuir rotinas de backup automáticos realizados diariamente.
- 6.6.** A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de autenticação SSL.
- 6.7.** A CONTRATADA deverá manter estrutura de help-desk especializada, a qual deverá ser acessível via chat na ferramenta, com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas e

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

necessidades relativas à solução ofertada a CONTRATANTE, inclusive as relativas às configurações e operações.

**6.8.** A CONTRATADA deverá iniciar as ações para solução dos problemas reportados, no tempo previsto, atendendo aos requisitos de SLA (Service Level Agreement). Abaixo serão apresentados os níveis de severidade dos chamados, cujo tempo de atendimento deverá levar em consideração o tempo de posicionamento e o tempo de resposta, de acordo com a tabela abaixo.

**6.9.** Tabela de SLA:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO POSICIONAMENTO	TEMPO DE RESPOSTA
Crítica	Função não pode ser usada e não há paliativo	8 horas úteis	16 horas úteis
Elevada	Função pode ser usada com restrições severas ou procedimento paliativo	8 horas úteis	24 horas úteis
Média	Função pode ser usada com poucas restrições	16 horas úteis	32 horas úteis
Baixa	Função pode ser usada sem impacto na operação	16 horas úteis	40 horas úteis

**7. Critérios e padrões a serem observados pela CONTRATADA**

**7.1.** Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas de gestão e de qualidade.

**7.2.** A CONTRATADA deverá empreender em seus processos as melhores práticas de mercado referentes a governança de Tecnologia da Informação, estando sempre alinhadas às mais recentes versões das metodologias e técnicas.

**7.3.** No escopo contratual, deverá ser observado o uso de ferramentas automatizadas, o que resultará no aumento da produtividade e qualidade dos produtos gerados pela equipe técnica da CONTRATADA.

**7.4.** A CONTRATADA deverá declarar previamente à sua utilização, a propriedade e/ou apresentar cessão de direito de uso das metodologias e ferramentas a serem disponibilizadas e utilizadas na execução dos serviços. A utilização de quaisquer produtos (metodologias, políticas, normas, procedimentos, softwares etc.) sem a

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à CONTRATADA, inclusive na rescisão contratual.

**7.5.** Quanto aos padrões, a CONTRATADA se obriga a:

**7.5.1.** Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;

**7.5.2.** Garantir que todos os serviços efetuados estejam compatíveis e totalmente aderentes aos descritos no presente Termo de Referência.

**8. Do recebimento e aceitação do objeto**

**8.1.** O Município do Rio Grande poderá rejeitar, no todo ou em parte, o objeto e ou serviço fornecido em desacordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência, fixando prazo para regularização.

**8.2.** A Contratada será obrigada a corrigir, remover, reparar, substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os objetos em que vierem a ser recusados por vícios e ou incorreções ou que estejam fora das especificações, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados de sua notificação, hipótese que impedirá o recebimento definitivo do objeto, enquanto não for satisfeito integralmente o objeto contratado.

**8.3.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

**9. Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE**

**9.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**9.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**9.3.** Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

**9.4.** Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Contrato.

**9.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber.

**9.6.** Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

**9.6.1.** Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

**9.6.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

**9.6.3.** Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

**9.7.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

**9.8.** Cientificar o setor competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

**10. Obrigações e responsabilidades da CONTRATADA**

**10.1.** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

**10.2.** Reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

**10.3.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado, de natureza penal, civil, trabalhista ou de qualquer outra natureza, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

**10.4.** Utilizar profissionais habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

**10.5.** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidental que se verifique no local dos serviços.

**10.6.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo: ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

**10.7.** Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

**10.8.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los de forma eficaz e eficiente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

**10.9.** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.

**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Secretaria de Município da Fazenda**

- 10.10.** Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 10.11.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 10.12.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 10.13.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos, prevista em lei, para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, respeitando as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 10.14.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.15.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como: os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.16.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 10.17.** Estar adequada ao previsto na lei geral de proteção de dados pessoais, Lei número 13.709/2018, bem como orientações aplicáveis da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).