



# Prefeitura Municipal de Vitória

28/03/2024

Hora: 17:47

## 0027/2019 - OS

*Detalhe bens, produtos e serviços adquiridos*

### Informações

|                    |  |                  |                  |
|--------------------|--|------------------|------------------|
| <b>Número:</b>     | 0027/2019 - OS                                     | <b>Contrato:</b> | 058/2017         |
| <b>ARP:</b>        |  | <b>Processo:</b> | 7441848/2015     |
| <b>Fornecedor:</b> | 05.565.222/0001-75 - TECTRILHA INFORMATICA LTDA-ME |                  |                  |
| <b>Secretaria:</b> | SEMFA - Secretaria de Fazenda                      |                  |                  |
| <b>Situação:</b>   | Recebimento Parcial                                | <b>Tipo:</b>     | Ordem de Serviço |

### Informações de Data

|                         |            |                            |            |
|-------------------------|------------|----------------------------|------------|
| <b>Data de Emissão:</b> | 25/01/2019 | <b>Data de Publicação:</b> | 25/01/2019 |
| <b>Data de Entrega:</b> | 25/02/2019 | <b>Data de Aquisição:</b>  | 25/02/2019 |

### Outras Informações

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| <b>Disposição:</b> | Não Informado |
|--------------------|---------------|

### Itens

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Item:</b> | 1 |
|--------------|---|



**0027/2019 - OS**

*Detalhe bens, produtos e serviços adquiridos*

**Descrição:**

TREINAMENTO, Aplicação: Software e Sistema, Idioma: PORTUGUÊS, Tipo: Capacitação de servidores - usuários e multiplicadores, Complemento: -----

Treinamento de Software e Sistema referente à prestação de serviços contratado para capacitação de usuários-multiplicadores, a ser realizado durante a implantação do serviço, compreendendo:

**A- PLANO DE TREINAMENTO**

01] - Capacitação de usuários-multiplicadores no Software e Sistema referente ao objeto contratado de acordo com o Plano de Treinamento apresentado e aprovado. O período de realização dos treinamentos deverá obedecer à metodologia adotada para implantação das melhorias no software e sistema.

02] A Contratada deverá apresentar o planejamento do Treinamento para a Equipe Técnica, de Administração do Sistema e os Usuários Finais, abrangendo os níveis técnico, gerencial e funcional, com os seguintes requisitos mínimos:

- a] Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
- b] Público alvo;
- c] Conteúdo programático;
- d] Material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica etc.;
- e] Carga horária de cada módulo do treinamento;
- f] Processo de avaliação de aprendizado;
- g] Recursos utilizados no processo de treinamento [equipamentos, softwares, slides, livros, fotos etc.].

**B - EMENTA**

01] O treinamento para o nível administrativo deve abranger os seguintes módulos:

Suporte ao objeto contratado, alterações e melhorias ao SISTEMA, nos aspectos de funcionalidade para apoio aos usuários em geral e ao SGBD, permitindo que os administradores do sistema da secretaria requisitante, possam efetuar checklist de problemas ocorridos antes da abertura de chamado para suporte do proponente.

02] O treinamento para o nível operacional deve abranger os seguintes módulos:

Capacitação para utilização e operação das alterações e melhorias ao SISTEMA, nos aspectos relacionados as alterações e novas funcionalidades desenvolvidas, permitindo que os usuários e administradores do sistema, possam operar o sistema com eficiência e eficácia.

**C - LOCAL**

01] O treinamento será realizado na Escola de Governo do Município de Vitória, não cabendo ao município qualquer ônus com os instrutores e material didático.

**D - DURAÇÃO**

01] A CONTRATADA deverá executar o treinamento de maneira a cobrir a programação especificada e aprovada.

**E - OUTRAS EXIGÊNCIAS**

01] A Contratada será responsável pela preparação do ambiente do treinamento como instalações de software/sistema necessários;

02] As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da Contratada;

03] Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos participantes que tiverem comparecido a mais de 70% da carga horária do curso;

04] O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português, sendo o material impresso, um por participante;

05] Todo material necessário à realização e ao acompanhamento do curso, a saber: bloco de papel, caneta, material didático, entre outros deverá ser fornecido pela licitante na época do treinamento;

06] As datas para início dos treinamentos, bem como a organização e funcionamento das turmas, serão definidas em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

07] As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo que cada turma não poderá ter mais de 15 [quinze] participantes;

08] Cada turma será avaliada pelo contratante;

09] Atendimento integral ao Termo de Referência, Edital e Contrato.

**Lote:**

|                              |              |                        |       |
|------------------------------|--------------|------------------------|-------|
| <b>Qtd. Cadastrada:</b>      | 16,00        | <b>Uni. Medida:</b>    | Aluno |
| <b>Valor Unitário (R\$):</b> | R\$800,00    | <b>Qtd. a Receber:</b> | 16,00 |
| <b>Contratado (R\$):</b>     | R\$12.800,00 | <b>Qtd Recebida:</b>   | 0,00  |

**Item:** 2



0027/2019 - OS

Detalhe bens, produtos e serviços adquiridos

Descrição:

SERVIÇOS EM SOFTWARES, Tipo: Manutenção e Suporte, Aplicação: Software e Sistema, Idioma: PORTUGUÊS, Complemento: -----

Manutenção e Suporte de Software e Sistema, abrangendo serviço de: suporte técnico; manutenção corretiva, legal e evolutiva; e atualização de versão e documentação durante o período de vigência do contrato, compreendendo:

A- SUPORTE TÉCNICO

01] Os serviços de suporte técnico serão utilizados para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. O serviço poderá ser realizado remotamente ou nas instalações da contratada ou da contratante.

02] O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail, para solução de problemas [suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros]. Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações da contratante, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução nos ambientes de desenvolvimento e de produção da contratante.

03] O número de chamados para os serviços de atendimento remoto da CONTRATADA deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.

04] Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional para a CONTRATANTE, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: site na Internet, telefone, e e-mail, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa.

05] A CONTRATADA se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de manutenção e suporte técnico, permitindo abertura e acompanhamento dos chamados pela CONTRATANTE, via Internet.

06] Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número [protocolo], data e hora do chamado, descrição do problema, situação do chamado, histórico de atendimento e ocorrências relacionadas, devendo ser submetido a CONTRATANTE antecipadamente os critérios e padrões de nomenclatura para aprovação.

07] No caso de indisponibilidade temporária do sistema na Internet, quaisquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo a CONTRATADA, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.

08] A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de gerenciamento e acompanhamento de chamados técnicos, contendo data e hora da solicitação, usuário e descrição do problema, permitindo a troca de informações entre as partes envolvidas via sistema. Os prazos de atendimento deverão ser de acordo com o edital e com a abertura do chamado. Qualquer despesa decorrente do suporte técnico será de responsabilidade da CONTRATADA. Atendimento em língua portuguesa.

B- MANUTENÇÃO

1 - A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção Evolutiva, legal e corretiva sem ônus adicionais para o Município de Vitória, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

1.1 - Manutenção Evolutiva: contempla a manutenção nos sistemas em produção, a fim de mantê-los utilizáveis da perspectiva de vista comercial ou técnica. Além de inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio, também serão classificadas como manutenção evolutiva:

1.1.1 - Manutenção Adaptativa: adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD [Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados], que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

1.1.2 - Manutenção Perfectiva: adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.

1.1.3 - Serviço de Migração: os serviços de manutenção de sistemas podem contemplar a necessidade de um serviço de migração de base de dados entre sistemas ou migração de dados para bases de sistemas em produção.

1.1.4 - Novas Funcionalidades: criação de novas funcionalidades com o objetivo de adequar os sistemas à nova realidade do Município.

1.2 - Manutenção legal: adequação do sistema em caso de mudança na legislação, com elaboração de uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do Sistema, durante a vigência contratual.

1.2.1 - No caso de manutenção legal, a CONTRATADA deverá apresentar previamente para aprovação pela CONTRATANTE o Plano de Manutenção Legal explicitando todas as fases e funcionalidades / rotinas a serem criadas ou alteradas bem como os prazos previstos para conclusão de cada fase e data limite para entrega/conclusão dos serviços.

1.2.2 - Nos casos de manutenção legal, cuja determinação de alteração / criação deva obedecer a prazos instituídos por terceiros [por exemplo: necessidade de alteração de rotina por determinação de Resolução do TCEES com prazo estabelecido para 90 dias após a edição da determinação], a CONTRATADA deverá concluir os trabalhos em até 30 [trinta] dias antes do fim do prazo estabelecido, ou, na impossibilidade, apresentar prazo razoável para cumprimento sujeito à aceitação pela Contratante.

1.3 - Manutenção Corretiva: contemplam análise e correção de falhas ou defeitos de sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação ou documentados.

2- Manter a documentação completa, em português, em meio magnético [PDF], atualizada no período de vigência do contrato, quanto as parametrizações, customizações, desenvolvimento, alterações, integrações, ajustes efetuados na implantação do sistema de forma homogênea e coerentes com a documentação original dos sistemas, composta de:

2.1- Manual do usuário ou FAQ, que permita uma utilização adequada do sistema por técnicos e usuários da CONTRATANTE;

2.2- Modelo de dados lógico e físico;

2.3- Dicionário de Dados [lógico e físico], com as definições e descrições sobre Tabelas, Campos, Chaves Primárias, Chaves Estrangeiras, Chaves Candidatas, e Tipo de Dados;



**0027/2019 - OS**

*Detalhe bens, produtos e serviços adquiridos*

- 2.4- Documentação da camada de integração de dados com sistemas próprios e de terceiros, informando a origem de todos os dados [servidor, banco de dados, tabela, campo, usuário de conexão, senha].
- 2.5- Manter documentação atualizada durante período do contrato, quanto as parametrizações, customizações, desenvolvimento, alterações, integrações, ajustes efetuados na implantação do objeto contratado junto ao sistema de forma homogênea e coerentes com a documentação original dos sistemas;
- 3- Manter a Segurança de acesso ao sistema integrado;
- 4- Manter a integração e compartilhamento de informações com os sistemas próprios e de terceiros relacionados ao objeto contratado;
- 5- Alterações que envolvam modificação da estrutura do sistema, não incorrerão em ônus adicional para o Município, durante a vigência do contrato;

**C- ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES**

01] A CONTRATADA atualizará o Software e Sistema, sem quaisquer ônus para o Município, sempre que houver mudança na legislação, incorporação de novas tecnologias e melhorias no sistema, bem como nas atualizações de versões durante a vigência do contrato.

02] Atendimento integral ao Termo de Referência, Edital e Anexos.

|                              |               |                        |         |
|------------------------------|---------------|------------------------|---------|
| <b>Lote:</b>                 |               |                        |         |
| <b>Qtd. Cadastrada:</b>      | 24,00         | <b>Uni. Medida:</b>    | Unidade |
| <b>Valor Unitário (R\$):</b> | R\$6.400,00   | <b>Qtd. a Receber:</b> | -0,47   |
| <b>Contratado (R\$):</b>     | R\$153.600,00 | <b>Qtd Recebida:</b>   | 24,47   |

---