



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS DE GESTÃO PÚBLICA EM WEB INTEGRADA, PROCESSAMENTO AUTOMATIZADO DA DÍVIDA ATIVA, PROCESSAMENTO ELETRÔNICO DOS BOLETOS POR INTERFACE VIA API, CONVERSÃO DE BANCO DE DADOS E CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PARA USO DAS FERRAMENTAS, CONFORME DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS.

2. JUSTIFICATIVA:

Considerando que os softwares atualmente em funcionamento na Prefeitura têm custos mensais elevados e encontram-se em parte defasados em face das novas exigências imputadas à administração pública e em parte não atendem tecnicamente às demandas das PREFEITURAS MUNICIPAIS, com relação às exigências técnicas de demandas, suporte e funcionalidades, e;

Considerando ainda, que o aumento de receita será significativo uma vez que será efetivada a inscrição dos contribuintes em dívida ativa mês a mês, por meio do processo da CDA (Cadastro de Dívida Ativa) automatizado e a cobrança da dívida ativa de forma eletrônica, tendo em vista que esta Municipalidade tem um baixo índice de recebimento da dívida ativa, sendo cobrada constante e insistentemente pelo Tribunal de Contas do Estado, maior eficiência e eficácia no atendimento à Lei de Responsabilidade Fiscal;

Considerando que o registro e liquidação de boletos por meio de instituição financeira, subcontratada da CONTRATADA, serão integrados via API e tanto o envio como as baixas dos recebíveis serão 100% automatizados, confiáveis, seguros e sem intervenção manual, evitando um grande custo e transtorno que a administração enfrenta para o envio dos arquivos de remessas e de retorno para os bancos;

E que, além de a administração necessitar de um ou mais servidores para enviar estes arquivos de hora em hora, além de ter que entrar no site do banco, todas as manhãs, para fazer a baixa do arquivo de retorno e lançar no sistema do Município;

E que, estas baixas sempre apresentam divergências de valores, muitas vezes porque não são feitas por completo e, via de consequência as contas municipais não são fechadas, atrasando as entregas de prestação de contas ao Tribunal de contas, colocando em risco a integridade das informações prestadas, situação esta que pode acarretar consequências cíveis e penais ao gestor.

Considerando que o registro de boleto e liquidação pela subcontratada da CONTRATADA é a forma mais econômica, eficiente, ágil e segura para o Município, o que justifica a respectiva contratação, já que a subcontratada é uma instituição financeira, já integrada aos sistemas da CONTRATADA por API;

É importante ressaltar que os erros nos processos bancários acontecem muito devido a mudança de layout e códigos do CNAB 240 / CNAB 400 que são feitos pelos bancos e nem sempre comunicado ao Município, comprometendo toda cadeia do processo, o que justifica que a CONTRATADA possa trazer ao contrato sua subcontratada, uma vez que todos processos informatizados dos serviços



mencionados já estão automatizados por API, eliminando o arquivo de retorno e remessa;

Considerando também, o atual momento financeiro que atravessa a administração pública do país, nas três esferas de poder, impedindo que a administração municipal busque as instâncias estadual e federal para solicitação de repasses extraorçamentários, que possam garantir o custeio da 'máquina' pública municipal e investimentos em políticas públicas, resta à administração municipal imprimir mais eficiência nos seus próprios processos de gestão, bem como incremento das receitas próprias do município;

Considerando que para imprimir eficiência nos processos de gestão e incremento de receitas próprias, o município necessita de ferramentas modernas, que interajam com as melhores práticas tecnológicas disponíveis no mercado para levar aos gestores informação de qualidade para a tomada de decisão a tempo e a hora;

Considerando que a integração entre os softwares é de suma importância, principalmente no que diz respeito ao cadastro de pessoas, fazendo com que as diferentes secretarias do município interajam criando um cadastro multifinalitário que permitirá o controle dos serviços utilizados pelos cidadãos no município;

Considerando que além dos benefícios citados acima o cadastro integrado e multifinalitário permitirá através da tecnologia que as secretarias se ajudem na busca da higienização da base de dados, no que diz respeito ao cadastro de pessoas existentes nas diversas ferramentas de software utilizadas hoje no município;

Considerando ainda que após a análise de várias soluções pode-se constatar que há no mercado soluções que vão de encontro a estes anseios da administração sem custos de mensalidades dos sistemas, como previsto neste Termo de Referência;

Justifica-se a contratação ora proposta, uma vez que os resultados almejados pela Administração, poderão ser alcançados com base nos princípios constitucionais da administração pública da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO PÚBLICA:

Os Sistemas Integrados de Gestão Pública, deverão possuir as seguintes características básicas:

3.1 INFRA-ESTRUTURA E TECNOLOGIA DO SISTEMA

- 3.1.1. Todos os sistemas deverão ser desenvolvidos em plataforma WEB;
- 3.1.2. Deverá disponibilizar backup de dados que possa ser executado por qualquer usuário com permissão para tal; rotina e disponibilizar junto com o arquivo do backup a estrutura e relacionamento entre as entidades (DER);
- 3.1.3. Funcionar em rede com os sistemas operacionais Windows, Unix, Linux com as estações de trabalho rodando sob os sistemas operacionais Windows ou Linux;
- 3.1.4. Os sistemas deverão ser instalados em DATA CENTER'S da CONTRATADA e os back-ups deverão ser disponibilizados no servidor da CONTRATANTE conforme agendamentos de horários acordados com os técnicos da CONTRATANTE;
- 3.1.5. Ser compatível com ambiente multiusuário, permitindo a realização de tarefas concorrentes;
- 3.1.6. Prover o controle efetivo do uso dos sistemas, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de



senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por usuário e função.

3.2.SEGURANÇA

3.2.1. A solução deverá contar com a instalação simultânea em vários Data Centers que forneçam um ambiente seguro, controlado, com redundâncias de equipamentos, sendo estes de última geração e monitorados 24 horas por dia, 365 dias por ano. Os dados armazenados no sistema terão de ser replicados em localização física de tal forma que mesmo que um dos Data Center seja destruído a integridade do sistema deve ser preservada, bem como terá de possuir gerência de privilégios por função e tipo de usuários, definidos por perfis para restringir o acesso das funcionalidades através do uso de senhas criptografadas;

3.2.2 A verificação da autenticidade dos documentos e certidões deverá ser feita com rapidez através do portal do MUNICÍPIO utilizando o código de verificação impresso.

3.3. COMPUTAÇÃO EM NUVEM

3.3.1. O Sistema deverá escalar os recursos de processamento dinamicamente de acordo com o volume de transações e prover alta disponibilidade. Com essa infraestrutura, o Sistema deverá atender pequenos, médios ou grandes volumes de informação ou dados, podendo escalar elasticamente de maneira a atender um número extremo de usuários sem sacrifício de performance.

3.4. FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS

3.4.1 Atendendo a este quesito, o sistema deverá utilizar ferramentas de última geração de Inteligência de Negócios (Business Intelligence), que combinam relatórios dinâmicos e análise de dados em uma interface de painel de controle, através de alertas automáticos que funcionem como auditor virtual, apresentando ao usuário somente os dados que ele precisa e quando ele precisa. Esta ferramenta deverá apontar as divergências e inconsistências das informações prestadas ao sistema, com a indicação correspondente, oferecendo gráficos dinâmicos e análise estatística, com a habilidade de expandir e resumir os dados examinados interativamente.

3.5. DOS SISTEMAS:

3.5.3. SISTEMA DE PROCESSAMENTOS AUTOMATIZADOS DA DÍVIDA ATIVA

O sistema deverá permitir a automação do processo administrativo de cobrança da dívida ativa de forma que seja possível definir um prazo para que os tributos não pagos, sejam de forma automatizada lançado em dívida ativa, que simultaneamente de forma automatizada o sistema emita o termo de inscrição em dívida, dando continuidade ao processo de cobrança, que o sistema de forma automatizada gere em lote as notificações de lançamento e cobrança da dívida ativa, que seja possível definir um prazo a essas notificações e, passado esse prazo o sistema gere em lote a certidão de dívida ativa, em seguida o sistema deverá permitir parametrizar um prazo após emissão da certidão de dívida ativa para de forma automatizada gerar arquivo em lote de protesto no padrão FEBRABAN, para envio ao cartório, que seja possível definir um tempo limite para o protesto da certidão de dívida ativa, acabado esse prazo, o sistema deverá de forma automatizada gerar as petições e criar o registro das execução para controle e monitoramento do processo de cobrança do contencioso, além do atendimento aos padrões legais vigentes no município, a fim de



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

gerenciar a arrecadação da Receita Própria do Município em todas as suas formas, modalidades e especificações.

Ainda, o sistema deverá oferecer, no mínimo, as seguintes rotinas que serão parametrizadas para o Município:

- Permitir parametrização de dias a serem contados após o vencimento do tributo, para que este seja inscrito em dívida ativa;
- Possuir rotina automatizada de inscrição em dívida ativa dos tributos vencidos em lote por tributo ou por contribuinte;
- Permitir que seja pré-definido o modelo/documento do termo de inscrição em dívida ativa conforme a necessidade do município;
- Possuir rotina automatizada de geração do termo de inscrição em dívida ativa logo que o tributo seja inscrito em dívida ativa, este deverá ser gerado individualmente por contribuinte descrevendo o período, o valor, o tributo e a identificação do fato gerador e endereçamento do contribuinte;
- Permitir que seja pré-definido o modelo/documento da notificação de cobrança da dívida ativa conforme a necessidade do município;
- Permitir que seja pré-definido o prazo da notificação de cobrança da dívida ativa conforme legislação vigente e necessidade do município;
- Possuir rotina automatizada de geração da notificação de cobrança da dívida ativa logo que o tributo seja inscrito em dívida ativa e tenha o termo de inscrição em dívida ativa emitido, está deverá ser gerada em lote, porém, seja criado um documento individual por contribuinte descrevendo o período, o valor, o tributo e a identificação do fato gerador e endereçamento do contribuinte;
- Permitir parametrização de dias a ser contados após a inscrição em dívida ativa do tributo, para que seja emitido a certidão de dívida ativa;
- Permitir que seja pré-definido o modelo/documento da certidão de dívida ativa conforme a necessidade do município;
- Possuir rotina automatizada para geração da certidão de dívida ativa logo que acabado o prazo da notificação de cobrança da dívida ativa emitida;
- Possuir rotina automatizada para geração do protesto da certidão de dívida ativa, em lote, no padrão FEBRABAN para envio a cartório;
- Permitir parametrização de dias a ser contados após o protesto da certidão de dívida ativa, para que seja emitido a petição;
- Permitir que seja pré-definido o modelo/documento da petição conforme a necessidade do município;
- Possuir rotina automatizada para geração da petição gerada em lote, porém, seja criado um documento individual por contribuinte descrevendo o período, o valor, o tributo e a identificação do fato gerador e endereçamento do contribuinte;
- Possuir rotina automatizada para que de forma simultânea ao gerar a petição seja criado o cadastro do processo de execução onde esteja vinculado automaticamente a certidão de dívida ativa e conseqüentemente os tributos que a compõem, estes deverão ser diferenciados na consulta de débitos do contribuinte afim de eu sejam facilmente identificados por está em processo de execução.

3.5.5. PROCESSAMENTO ELETRONICO DE BOLETOS POR INTERFACE VIA API

3.5.5.1 PROCESSAMENTO DE DADOS DOS SERVIÇOS PARA ARRECADAÇÃO GERAÇÃO DE BOLETOS PARACOBANÇA DE TRIBUTOS



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

O sistema deverá possibilitar a partir de interface web que o contribuinte possa fazer seu cadastro de atividade econômica seja empresa pessoa jurídica ou profissional liberal ou autônomo com a finalidade de emitir nota fiscal eletrônica de serviço, declaração serviços tomados, declaração de serviços prestados, declaração sem movimento, gerar o livro fiscal e gerar e emitir o boleto de pagamento do ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza mediante a processamento de dados sobre os valores declarado pelo contribuinte e aplicação de alíquota conforme legislação vigente. Deverá ainda dispor de protocolo eletrônico para registro de pedido de alterações cadastrais (razão social, nome fantasia, endereço, atividade e etc.) e registro de pedido de permissão para emissão de nota fiscal eletrônica.

O sistema deverá possibilitar a partir de interface web que o contribuinte possa fazer um cadastrado com login e senha para que efetue o processamento, registro e emissão de segunda via de boletos vencidos ou a vencer de tributos e taxas municipais, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão do alvará de funcionamento, do alvará de construção, do alvará da vigilância sanitária e que o contribuinte possa efetuar a verificação de autenticidade desses documentos emitidos, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão de laudos, vistorias e declarações e que o contribuinte possa efetuar a verificação de autenticidade desses documentos emitidos, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão de espelho cadastral imobiliário e espelho cadastral do mobiliário/empresa, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão do extrato completo de débitos (aberto, pagos, inscritos em dívida e etc.) conforme pré seleção, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão de certidão negativa de débitos municipais, certidão positiva com efeito negativa de débitos municipais, certidão positiva de débitos municipais e certidões outras que se fizerem necessário e que estejam disponíveis pelo município, e, que o contribuinte possa efetuar a verificação de autenticidade desses documentos emitidos, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão da solicitação de isenção ou imunidade, que o contribuinte efetuei o processamento, registro e emissão da solicitação do ITBI, bem como possa acompanhar o deferimento após análise técnica da prefeitura atrás de um código de protocolo do pedido. Os processos que requerem análise e deferimento do fisco municipal poderão ser acompanhados no mesmo ambiente e também todos os registros de pedidos, seus processamentos e emissão são sistematicamente disparados por e-mails informativos para acompanhamento do contribuinte.

3.5.5.2. DESCRICAO DOS SERVICOS DEPROCESSAMENTO DE DADOS PARA GERAÇÃO DE BOLETOS PARA ARRECADAÇÃO DE TRIBUTOS

- Processamento e registro de cadastramento de Pessoa Jurídica ou Pessoa Física para emissão de Nota Fiscal de Serviço;
- Processamento e registro de declaração de serviços tomados;
- Processamento e registro de declaração de serviços prestados;
- Processamento e registro de declaração sem movimento;
- Processamento e registro e emissão do livro fiscal com autenticidade;
- Processamento e registro e emissão do boleto de pagamento do ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza;
- Processamento e registro de alterações cadastrais;
- Processamento e registro de permissão para emissão de nota fiscal eletrônica;
- Processamento, registro e emissão de Segunda Via de boletos vencidos ou a vencer;
- Processamento, registro e emissão de Alvará de Funcionamento e/ou Localização;
- Processamento, registro e emissão de Construção Civil;



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

- Processamento, registro e emissão de Alvará da Vigilância Sanitária;
- Processamento, registro e emissão de Laudos Diversos;
- Processamento, registro e emissão de Vistorias Diversas;
- Processamento, registro e emissão de Declarações Diversas;
- Processamento, registro e emissão de Espelho Cadastral do Imobiliário;
- Processamento, registro e emissão de Espelho Cadastral do Mobiliário / Empresas;
- Processamento, registro e emissão de Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- Processamento, registro e emissão de Certidão Positiva Com Efeito Negativa de Débitos Municipais;
- Processamento, registro e emissão de Certidão Positiva de Débitos Municipais;
- Processamento, registro e emissão de Certidão(ões) outra(s);
- Processamento, registro e emissão de Solicitação de Isenção ou Imunidade;
- Processamento, registro e emissão de Lançamento do ITBI;

3.5.5.3. DESCRICAO DOS SERVICOS DE REGISTRO E LIQUIDAÇÃO DE BOLETO

a) A execução dos serviços de arrecadação dos tributos, alvarás, multas e taxas realizadas pelo MUNICÍPIO e emitidas pela CONTRATADA, destinados a pessoas físicas e jurídicas, através de boletos com cobrança registrada, com dados variáveis, pagáveis em quaisquer agências da rede bancária, internet banking, casas lotéricas, dentre outros canais, em todo território nacional, com utilização do padrão do sistema de cobrança adotado pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN;

b) A CONTRATADA, por meio da Instituição financeira subcontratada deverá efetuar o processamento dos boletos registrados de acordo com o estabelecido nos procedimentos relativos à cobrança no padrão FEBRABAN CNAB 240/CNAB 400. Preferencialmente, os arquivos de remessa deverão permitir a parametrização de todas as opções implementadas no layout FEBRABAN correspondente, desde a definição dos 3 (três) descontos, regra para baixa automática de boletos, cálculos de juros de mora, multa de mora e demais possibilidades previstas nos layouts da FEBRABAN, em sua última versão;

c) Deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA através da Instituição financeira subcontratada, no dia seguinte às liquidações, informações sobre todos os títulos liquidados no dia anterior, sendo que esta informação deverá estar disponível online, através de integração via API, que também deverá seguir os padrões estabelecidos pela FEBRABAN;

d) Os valores liquidados deverão ser creditados com float de D+1 na conta do Município na Instituição financeira subcontratada vinculada ao recebimento dos boletos pagos;

e) A informação da movimentação de títulos diária, demonstrada através de relatório online (“francesinha”) deverá conter, minimamente, os seguintes pontos: 1) número da carteira; 2) número do boleto; 3) identificação do pagador, banco e agência pagadora; 4) valor do título; 5) dia do pagamento e total de recebimento do dia; 6) valor da tarifa bancária referente à liquidação do título e de tarifas de processamento de dados;



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

f) Os arquivos de retorno enviados via API, qualquer que seja o formato FEBRABAN adotado, CNAB 240 ou CNAB 400, deverão conter todos os valores para cada campo estabelecido pelo tipo do arquivo, quando aplicável. Nos convênios que possuam cobrança compartilhada, os arquivos de retorno deverão conter, também, o valor correspondente ao repasse da cota-parte do Município, além dos dados citados anteriormente;

g) A CONTRATADA através da Instituição financeira subcontratada deverá manter os boletos válidos até 120 (cento e vinte) dias após o vencimento do título, estabelecido no registro via API de cada boleto. Após este período deverá ser feita a baixa automática do boleto sem qualquer ônus para o MUNICÍPIO, isto é, sem a cobrança de tarifa pela baixa dos boletos;

h) O MUNICÍPIO E deverá providenciar a abertura de uma conta corrente na Instituição financeira subcontratada com a finalidade de fazer o registro e liquidação dos boletos para arrecadação dos impostos, tarifas e taxas emitidas;

l) A CONTRATADA, através da Instituição financeira subcontratada, deverá transmitir diariamente, por meio eletrônico, os arquivos magnéticos dos recolhimentos efetivados. O prazo máximo para informação dos recolhimentos será de 01 (um) dia útil após as suas respectivas arrecadações;

j) Os arquivos magnéticos a que se referem o tópico acima deverão conter a discriminação dos valores e dos respectivos documentos, de forma que permita o MUNICÍPIO a precisa identificação do pagador e a baixa interna do pagamento, dentre outras informações pertinentes;

k) Quanto à cobrança das tarifas relativas ao objeto contratado:

1. As tarifas deverão ser debitadas diariamente na conta corrente de arrecadação, conforme utilização dos serviços e dentro dos padrões definidos entre as partes contratantes. Os valores descontados deverão ser discriminados no extrato bancário e nos arquivos de retorno;

2. Eventuais tarifas cobradas indevidamente deverão ser estornadas pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da ocorrência. A hipótese de estorno de tarifas após o limite aqui definido ensejará cobrança de correção monetária e eventual aplicação de sanção administrativa.

3. O MUNICÍPIO não pagará qualquer tarifa adicional além daquelas relacionadas no modelo de proposta comercial e no instrumento contratual firmado entre as partes;

l) Entende-se por:

1. Liquidação de Cobrança do Tipo I: Arrecadação realizada por meio de canais próprios/diretamente vinculados à rede de atendimento da CONTRATADA e/ou da subcontratada, tais como terminais de autoatendimento, internet, URA, gerenciador financeiro, centrais de atendimento, guichê de caixa, correspondente bancário, PGT, CB Postal, dentre outros.
2. Liquidação de Cobrança do Tipo II: COMPE, compensação interbancária e liquidação de cheques e outros papéis.



3.5.5.4. DA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REGISTRO DE BOLETO

3.5.5.4.1. Implantação dos Serviços

- a) Em até 05 (cinco) dias após a assinatura do Contrato: a CONTRATADA deverá fornecer o layout de integração via API para registros dos boletos e para processamento do arquivo de retorno de cobrança e do boleto (manual / cartilha de características técnicas);
- b) Em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato: a CONTRATADA deverá disponibilizar ao MUNICÍPIO a instalação, configuração, logins e chaves de acesso, layout, roteiro e manual técnico dos arquivos eletrônicos a serem enviados, suporte, treinamento e todos os serviços necessários para iniciar os testes e utilização da ferramenta de envio dos arquivos eletrônicos, ou seja, deverá viabilizar o início das operações de cobrança bancária com registro;
- c) O registro de boletos e o recebimento de arquivos de retorno deverão ocorrer, obrigatoriamente através de um canal eletrônico, automatizado e seguro, via internet, que faça a integração entre os sistemas da CONTRATADA e da Instituição financeira subcontratada para o recebimento/envio de arquivos;
- d) A CONTRATADA deverá atualizar, sempre que necessário, a versão de todas as ferramentas disponibilizadas ao MUNICÍPIO, para garantir o correto funcionamento da solução informatizada adotada;
- e) Todos os serviços relacionados ao processo de implantação dos serviços de registro e liquidação de boletos, incluindo o suporte técnico, presencial ou remoto, não serão remunerados pelo MUNICÍPIO, sendo estes custos de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que receberá pelos serviços nos termos da proposta vencedora deste Pregão.

3.5.5.4.2. Registro de boleto via API (CNAB 240 / CNAB 400)

A CONTRATADA disponibilizará à Instituição financeira subcontratada todos os arquivos eletrônicos contendo as informações necessárias e detalhadas para registro e demais serviços inerentes à cobrança, podendo contemplar valores, mensagens e datas de vencimentos distintos. Neste ato, a Instituição financeira deverá fornecer um protocolo/relatório de envio de solicitação do registro.

3.5.5.4.3. Relatório de Crítica

A CONTRATADA, por meio da Instituição financeira subcontratada, deverá fornecer no arquivo de retorno, no prazo de D+1, todas as informações sobre cada solicitação de registro de boleto via webservice/API, informando se os mesmos foram registrados ou rejeitados. O arquivo de retorno deve apontar, de acordo com o padrão da FEBRABAN, eventuais erros ou inconsistências encontradas nos dados enviados pelo MUNICÍPIO para que sejam adotadas as providências e/ou correções necessárias.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

3.5.5.4.4. Recebimento e repasse dos valores arrecadados

a) Os recebimentos poderão ser acolhidos em espécie ou ainda, em cheques, pagamento online e demais modalidades previstas na legislação, desde que liquidáveis por meio do mesmo sistema de compensação da instituição financeira recebedora;

b) A CONTRATADA, por meio da Instituição financeira subcontratada não poderá estornar da conta de movimentação do MUNICÍPIO, o valor de cheques eventualmente devolvidos pelos bancos sacados. Ao ser realizado um pagamento por meio de cheque, a CONTRATADA poderá manter o crédito pendente e informá-lo em linha específica do arquivo de retorno e “francesinha”. Caso o cheque seja compensado, o relatório será posteriormente atualizado com o valor do crédito, caso contrário, o crédito não ocorrerá e deverá ser registrado em relatório próprio;

c) Para efeito do repasse financeiro dos valores será adotada a sistemática de crédito em espécie nas contas bancárias do MUNICÍPIO junto à Instituição financeira subcontratada, respeitando o float (flutuação) estabelecido em D+1 e após a liberação dos recursos quando do recebimento em cheques, observado o prazo de bloqueio estabelecido pelo Bacen para a praça acolhedora em relação à praça sacada;

d) A CONTRATADA deverá informar à Instituição financeira subcontratada que esta deverá transferir automaticamente os valores para as contas correntes a serem indicadas pelo MUNICÍPIO na implantação do objeto, podendo ocorrer alterações, a critério das partes, durante a vigência contratual;

e) A transferência mencionada na alínea “c” acima deverá ser realizada no mesmo dia do crédito bancário e sem ônus para o MUNICÍPIO;

f) Não será admitida a cobrança de tarifas bancárias pela transferência automática ou manual dos valores remanescentes na conta do MUNICÍPIO;

g) Transferidos os valores arrecadados, para a conta do MUNICÍPIO, a CONTRATADA poderá através da instituição financeira subcontratada realizar débitos/estornos de tarifas de serviços que estejam prevista no contrato e de acordo com o preço estabelecido na proposta vencedora. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá efetuar débitos que não estejam contratualizados, devendo o acerto ser realizado de acordo com autorização e critérios estabelecidos no Contrato, ou pactuado entre as partes, caso não previsto no referido contrato.

3.5.5.4.5. Arquivo de retorno (CNAB 240 / CNAB 400):

Os arquivos de retorno de cobranças devem ser disponibilizados via API no mesmo dia do crédito bancário na conta do MUNICÍPIO.

3.5.5.4.6 DA BAIXA DE BOLETOS

Os boletos registrados e não pagos no período de 120 (cento e vinte) dias serão dados baixas automaticamente pela instituição financeira.



3.5.6 . SISTEMA DE RH

3.5.6.1 SISTEMA DE ADIANTAMENTO SALARIAL

3.5.6.1.1 – Módulo Gestão de RH

- Permitir a manutenção dos dados cadastrais dos estabelecimentos.
- Permitir bloqueio/desbloqueio de estabelecimentos.
- Permitir bloqueio/desbloqueio das verbas de desconto ou verbas por matrícula.
- Permitir a limitação no número de parcelas para desconto por produto/serviço.
- O sistema deverá ser parametrizado para suportar a gestão de adiantamento salarial permitindo o servidor realizar compras no comércio credenciado no município
- Permitir que o gestor do RH possa aprovar ou rejeitar o credenciamento de um estabelecimento.
- Possuir funcionalidade para gerar, bloquear e suspender cartão para um servidor ou um grupo específico de servidores.
- O sistema deverá possuir aplicativo disponível na apple store e google play que possibilite que o comércio credenciado possa realizar vendas para os servidores.
- Permitir aos servidores a consulta de suas compras registradas no sistema, com as informações relativas a cada lançamento.

3.5.6.1.2 – Módulo Gestão do Estabelecimento

- O sistema não permitirá a visualização por parte de um estabelecimento dos valores referentes a outra compra resguardando assim o sigilo financeiro dos envolvidos no processo.
- Possibilitar a consulta de disponibilidade de margem disponível para vendas a partir da matrícula, do CPF do servidor e da digitação de senha pessoal, visando a segurança das informações dos servidores.
- Permitir a realização de vendas para consignação em folha de pagamento, respeitando os limites de prazo e valor estabelecidos na legislação em vigor.
- Possibilitar a utilização de senhas, individuais e de uso único, nas vendas, para que não seja necessário o servidor informar a senha pessoal de consulta e acesso ao portal para os estabelecimentos.
- Permitir a confirmação da venda para do desconto em folha de pagamento. Este processo gerar o desconto que irá ser enviado à folha de pagamento do Município e para o estabelecimento é gerada uma tela para impressão contendo as informações necessárias para o embasamento da operação de crédito ao servidor.
- Possibilitar o registro de baixa de vendas, sendo que no momento da operação o sistema solicita o motivo da baixa e permite que o usuário informe também através de texto um breve descritivo do fato gerador da baixa.
- O sistema deverá realizar o controle do saldo remanescente das parcelas das compras não descontados ou descontados parcialmente, permitindo que o estabelecimento possa optar pela reinserção destes valores em folha de pagamento limitando-se às mesmas condições inicialmente autorizadas pelo servidor.
- Possuir aplicativo disponível na apple store e google play que possibilite que o comércio credenciado possa realizar vendas para os servidores.
- Possuir operação via TEF.



3.5.6.1.3. – Módulo Gestão do Servidor

- O acesso às informações de compras do adiantamento só será possível se cada servidor possuir sua matrícula e senha de acesso ao sistema.
- Permitir aos servidores a consulta de seus compras registradas no sistema, com as informações relativas a cada lançamento.
- Permite aos servidores a visualização do valor da margem consignável disponível para compra.
- Possuir aplicativo disponível na apple store e google play que possibilite que o servidor possa consultar sua margem, estabelecimentos credenciados e extrato.
- Possibilitar a consulta de disponibilidade de margem disponível para compra a partir da matrícula, do CPF do servidor e da digitação de senha pessoal, visando a segurança das informações dos servidores.
- Permitir a realização de compras para consignação em folha de pagamento, respeitando os limites de prazo e valor estabelecidos na legislação em vigor.
- Possibilitar a utilização de senhas, individuais e de uso único, nas compras, para que não seja necessário o servidor informar a senha pessoal de consulta e acesso ao portal para os estabelecimentos.
- Permitir a confirmação da compra para do desconto em folha de pagamento. Este processo gerar o desconto que irá ser enviado à folha de pagamento do Município e para o estabelecimento é gerada uma tela para impressão contendo as informações necessárias para o embasamento da operação de crédito ao servidor.

3.5. 6.1.4 SISTEMA DE MARGEM CONSIGNÁVEL

- O sistema deverá realizar o gerenciamento do processo de consultas, reservas e averbações dos descontos facultativos em folha de pagamento do Poder Executivo Municipal, sob a orientação e fiscalização do município.
- Deverá realizar o cadastramento das senhas de acesso ao sistema dos consignados e usuários da Consignante e das Consignatárias Usuárias via internet.
- O sistema deverá realizar auditorias periódicas no Portal de Consignações, a fim de constatar a regularidade de sua utilização pelas consignatárias.
- Deverá fornecer assessoria para investigar possível utilização do Portal de Consignações, para prática de qualquer tipo de fraude, visando identificar os responsáveis, ou auxiliando na sua identificação através de seus técnicos.
- Deverá atender em até 2 (dois) dias úteis as ocorrências de suporte técnico demandadas pela consignante e consignatárias. Salvo exceção para demandas customizadas.
- Deverá fornecer dados históricos, com layout e periodicidade a serem definidos, como também dicionários de dados que possibilitem a importação em outros sistemas, inclusive facilitando a troca de arquivos com o sistema de folha terceirizado ou próprio.
- O sistema deverá permitir quitação de parcial ou integral, processar os pedidos junto à instituição financeira e dar o retorno ao servidor.
- Permitir a confirmação de reserva (averbação) do desconto em folha de pagamento. Este processo gerar o desconto que irá ser enviado à folha de pagamento do Município e para o consignatário é gerada uma tela para impressão contendo as informações necessárias para o embasamento da operação de crédito ao servidor.
- O módulo deverá permitir a realização de simulações de empréstimo ao servidor, que deverá informar o valor da prestação ou o valor do empréstimo, e o número de prestações.



3.5.7 DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS:

1 – Administração/Parametrização do Sistema

- O sistema poderá ser parametrizado para realizar o processamento de todas as consignações permitidas na legislação vigente, inclusive com as que operam por percentual (cujos valores não são fixos).
- Permitir a manutenção de usuários do sistema com as operações de criação, alteração, exclusão de registros e manutenção de seus dados cadastrais.
- Permitir a manutenção de perfis de acesso às funcionalidades, para controle de acesso do sistema.
- O sistema não permitirá mais de um acesso simultâneo do mesmo usuário.
- Permitir a manutenção dos dados cadastrais das entidades consignatárias.
- Permitir a manutenção de dados cadastrais dos servidores.
- Permitir a manutenção das verbas de desconto.
- Permitir bloqueio/desbloqueio das entidades consignatárias.
- O sistema deverá realizar o controle da margem consignável disponível informada em arquivo gerado com base na última folha processada, considerando também as transações efetuadas, via sistema, após a data definida para corte e não incluídas na última folha.
- Permitir a limitação de valor para contratos que fiquem fora da margem por produto/serviço.
- Permitir a importação de lote de inclusões/alterações/exclusões.
- Possibilitar o controle de limite máximo das taxas do CET (Custo Efetivo Total) praticado pelas instituições financeiras, para não permitir a inclusão de contratos cujas taxas sejam maiores do que as cadastradas previamente no sistema.
- O sistema deverá disponibilizar o ranking de taxas das instituições financeiras de acordo com CET (Custo Efetivo Total), informados diariamente pelas consignatárias.
- O sistema deverá registrar/consultar em log de todas as transações efetuadas sistema
- O sistema deverá permitir a parametrização das etapas do processo de consignação: reservas de margens, averbações e quitações dos contratos.
- O sistema deverá disponibilizar consulta das consignações realizadas de um determinado servidor.
- O sistema deverá aplicar automaticamente a penalidade de suspensão temporária às consignatárias, nas hipóteses previstas na legislação em vigor.
- O sistema deverá permitir ao consignante visualizar a discriminação dos valores individuais de cada produto, nos casos em que a legislação permitir a consignatária operar com mais de uma consignação utilizando diversos códigos para a mesma modalidade.
- O sistema deverá possibilitar a suspensão do desconto, no caso de cumprimento de liminar concedida em processo judicial, ou outro motivo necessário, ficando a margem automaticamente bloqueada para que não seja utilizada em novas operações.
- O sistema deverá solicitar um motivo de operação para as suspensões de contratos, judiciais ou não, com a possibilidade de incluir um texto explicativo.
- O sistema deverá realizar as alterações das consignações de um determinado servidor em decorrência de decisão judicial ou outro motivo, caso necessário.
- O sistema deverá solicitar um motivo de operação para as suspensões de contratos, judiciais ou não, com a possibilidade de incluir um texto explicativo.



2 – Gestão de Consignatárias

- O sistema não permitirá a visualização por parte de uma consignatária dos valores referentes a outra consignatária resguardando assim o sigilo financeiro dos envolvidos no processo.
- Possibilitar a consulta de disponibilidade de margem consignável a partir da matrícula, do CPF do servidor e da digitação de senha pessoal, visando a segurança das informações dos servidores.
- Permitir a reserva de valores para consignação em folha de pagamento, respeitando os limites de prazo e valor estabelecidos na legislação em vigor.
- Possibilitar a utilização de senhas, individuais e de uso único, nas reservas de margem, para que não seja necessário o servidor informar a senha pessoal de consulta e acesso ao portal para as entidades consignatárias.
- Permitir que o gestor do RH possa aprovar ou rejeitar o credenciamento de um estabelecimento. Como pré-requisito para averbação de um novo contrato, o sistema pode validar os dados bancários do servidor.
- Permitir a confirmação de reserva (averbação) do desconto em folha de pagamento. Este processo gerar o desconto que irá ser enviado à folha de pagamento do Município e para o consignatário é gerada uma tela para impressão contendo as informações necessárias para o embasamento da operação de crédito ao servidor.
- Permitir o controle de refinanciamento de dívidas, possibilitando a seleção da dívida e a reconfiguração das informações necessárias para refinanciamento como quantidade de parcelas, valor da parcela (sendo que este jamais poderá ser superior ao valor da parcela acrescido da margem ainda disponível para outras operações, visando maior segurança à consignatária e ao servidor).
- Possibilitar o registro de baixa de lançamentos, sendo que no momento da operação o sistema solicita o motivo da baixa e permite que o usuário informe também através de texto um breve descritivo do fato gerador da baixa.

3 – Gestão de Consignados

- Permitir o acesso às informações de consignados, só é possível se cada servidor possuir sua matrícula e senha de acesso ao sistema.
- Permitir aos servidores a consulta de seus contratos registrados no sistema, com as informações relativas a cada lançamento.
- Permitir aos servidores a visualização do valor da margem consignável.
- O sistema deverá permitir a realização de simulações de empréstimo ao servidor, que deverá informar o valor da prestação ou o valor do empréstimo, e o número de prestações.
- O sistema deverá informar os dados relativos aos postos de atendimento da consignatária a fim de concluir a operação.
- O sistema deverá possibilitar ao servidor solicitar seu saldo devedor para quitação integral, bem como possibilita a simulação para quitação parcial.

4 – Integração (Importação e Exportação de Arquivos)

- O sistema deverá importar o histórico de consignações e os dados dos consignados que serão fornecidos pelo Município, em arquivos com layouts pré-definidos.
- O sistema deverá suportar a parametrização do layout dos arquivos de integração com a folha de pagamento do Município.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

- O sistema deverá mensalmente, em data estabelecida em contrato, carregar arquivos, em layout estabelecido pelo Município, e disponibilizar as informações referentes ao controle da margem de consignação dos servidores do Município, acessíveis apenas aos consignantes, estabelecimentos e aos consignados. A partir deste momento, as entidades e os estabelecimentos poderão consignar valores, obedecendo às regras de descontos autorizados.
- O sistema deverá receber mensalmente as informações referentes ao resultado do processamento dos descontos na folha de pagamento na forma de arquivos em layout estabelecido pelo Município, a fim de que o sistema efetue em sua base de dados a baixa das parcelas efetivamente descontadas.
- O sistema possibilitará a geração de arquivos em formato de texto, obedecendo ao layout estabelecido pelo Município, para exportação de dados a sistemas auxiliares.
- O sistema, deverá mensalmente, em data estabelecida em contrato, gerar arquivo, em layout estabelecido pelo Município, contendo as operações realizadas, para posterior processamento no sistema de folha de pagamento.
- O sistema deverá possuir rotina de geração de arquivo, com layout previamente definido, de retorno às consignatárias visando o gerenciamento das baixas, lançamentos e estornos de lançamentos em folha de pagamento.
- O sistema deverá suportar a parametrização do layout dos arquivos processados em lotes.

5 – Requisitos Não Funcionais

- Funcionar integralmente em ambiente WEB.
- As transmissões de informações de todo sistema ser seguras (utilização de HTTPS)
- Deverá ter Interface e material explicativo do sistema totalmente no idioma português (Brasileiro).
- Possibilitar a exigência de cadastro de informações pessoais dos usuários no sistema, tais como e-mail, telefone e CPF.
- Possuir função de recuperação de senha pelo e-mail cadastrado para o usuário.
- O sistema deverá permitir a configuração de valores de tarifação por produto/serviço.
- Possuir no login dispositivo de segurança CAPTCHA, com possibilidade de áudio, para evitar acessos indevidos e robotizados.
- Possuir acesso através de aplicativos disponíveis na apple store e google play.

6 – Administração/Parametrização do Sistema

- Possibilitar o controle de descontos internos obrigatórios do órgão.
- Possuir capacidade de configurar operações sensíveis, para que sejam confirmadas através de digitação de uma segunda senha (usuário diferente do que está operando no momento) ou de confirmação da senha do próprio usuário.
- Possuir área de mensagens para comunicação da consignante com os usuários do sistema, com possibilidade de envio de e-mail.
- Permitir o bloqueio automático de uma consignatária que não efetuar a leitura de uma mensagem obrigatória, postada pelos gestores, em um determinado prazo.

7 – Relatórios

- Possuir Relatório de acompanhamento das reservas, averbações e confirmações de averbações.
- Possuir Relatório de acompanhamento das compras, averbações e cancelamentos.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

- Possuir Dados cadastrais atualizados das consignatárias, categoria de cada uma e o status no sistema – ativa ou inativa.
- Possuir Informações de auditoria contendo as solicitações autorizadas, canceladas ou liquidadas no sistema em um determinado período e por um usuário específico.
- Possuir Informações sobre todos os saldos para quitação de débitos informados, foram negados, status da transação (concluída, em andamento, negada, desistência, data de cada operação).
- Possuir Informações dos novos lançamentos em um determinado período, contendo as seguintes informações: servidor, órgão do servidor, consignatária, natureza da consignação, total de parcelas, valor total liberado, valor da parcela.
- Possuir Informações de todas as consignatárias que estão bloqueadas para incluir novos lançamentos no sistema e o respectivo motivo (determinação judicial, penalidade conforme decreto estadual, etc.).
- Possuir Informações das reservas realizadas em um determinado período (contendo identificação do IP, servidor, consignatária).
- Possuir Informações contendo todas as consignações ativas/em andamento de uma determinada consignatária e a data de término destas consignações.
- Possuir Informações relativas ao perfil de cada consignatária no sistema (cadastrada para realizar novas operações ou somente manutenção das operações existentes, e a validade do credenciamento de cada uma no sistema).
- Possuir Informações de todos os descontos efetuados em uma determinada competência, discriminado por consignatária, servidor, órgão e valor do desconto.
- Possuir Resumo Financeiro Consignações
- Modalidade, ativo fim do mês, total valor descontado no mês em cada modalidade.
- Possuir Informações das consignatárias que não possuem consignações ativas ou em andamento no sistema e há quanto tempo está sem operação.
- Possuir Informações de parcela não descontadas em uma determinada competência, discriminado por consignatária, servidor, órgão, valor que deveria ter sido descontado e motivo.
- Permitir o agendamento dos diversos relatórios do sistema, com a possibilidade de repetições das execuções, visando facilitar a gestão do sistema, pelo consignante.
- O sistema deverá possibilitar a extração de relatórios pelos usuários e permitir que sejam exibidas em tela antes de sua impressão, ou armazenamento em arquivo para posterior recuperação.
- Possuir Relatório sintético e relatório analítico dos movimentos por empresa consignatárias, estabelecimentos, produto, serviço e órgãos.
- Possuir Relatório de comprometimento de margem por servidor, categoria e órgão.
- Possuir Informações de todas as consignações que estão suspensas e o motivo de cada uma (determinação judicial, suspeita de fraude, etc.).
- Possuir Histórico de descontos de um servidor em um determinado contrato.
- Possuir Informações relativas às taxas CET informadas e as praticadas por cada consignatária.

8 . DOS SERVIÇOS DE TREINAMENTO/IMPLANTAÇÃO:

8.1.1. Os treinamentos devem ser concluídos em até 03 (três) dias antes da entrada do sistema em produção, conforme normas e cronogramas;

8.1.2. O treinamento poderá ser presencial ou a distância e será baseado no uso prático do sistema, utilizando uma base de dados de testes que permita a entrada de dados, a análise e visualização de todas as funcionalidades;



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

8.1.3. A CONTRATADA disponibilizará material didático para cada participante por meio eletrônico.

8.1.4. Na fase de treinamento deverá ser efetuada a transferência de conhecimento sobre os sistemas a serem implantados. O conhecimento deverá ser repassado para os usuários, a fim de que possam utilizar os sistemas e executar as tarefas de operação e gestão;

8.1.5. O treinamento deverá possibilitar todas as operações de inclusão, alteração, exclusão e consulta referente a cada funcionalidade, bem como os cálculos e processos, emissão de relatórios e sua respectiva análise. Durante o treinamento os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação dos sistemas, compreenderão o papel das funções dos sistemas e a mudança da sua rotina de trabalho para a nova rotina com o uso dos sistemas;

8.1.6. O treinamento será ministrado para um grupo de no máximo 30 (trinta) servidores por módulo, em local disponibilizado pela CONTRATANTE. A carga horária mínima do Treinamento seguirá o seguinte expediente:

ITEM	SOFTWARES DE GESTÃO PÚBLICA	QUANTIDADE	PRAZO DE IMPLANTAÇÃO
1.	Sistema de Processamentos automatizados da Dívida Ativa	8 horas	01 A 02 meses
2.	Sistema de processamento de dados eletrônico de boletos via API	40 horas	01 A 02 meses
3.	Sistema de RH: Margem consignável e Adiantamento Salarial	40 horas	02 A 03 meses

9. IMPLANTAÇÃO:

9.1. Na fase de implantação ocorrerá a disponibilização dos softwares, configuração e parametrização dos mesmos para funcionamento, conforme normas e cronogramas;

9.2. A CONTRATANTE deverá enviar novamente banco de dados contendo as informações atualizadas até a data prevista para o sistema entrar em produção;

9.3. A CONTRATADA comunicará por e-mail com antecedência de 03 dias, data e horário que precisará do banco de dados;

9.4. CONTRATANTE deverá entregar o banco de dados na data e horário acordado e desligar sistema utilizado, para evitar movimentações no sistema anterior após a conversão definitiva;

9.5. Serviços Inclusos na Implantação:

- a) Coleta de dados;
- b) Parametrização dos sistemas;
- c) Treinamento.

10- SUPORTE TÉCNICO REMOTO

10.1. Consiste em esclarecimentos de dúvidas, ajustes em configurações do sistema, solução de erros, atualização de versões e outros semelhantes seguindo o nível de acordo de serviços;



10.2. A CONTRATADA deve manter portal, via internet, para suporte, incluindo-se o acesso para contatos técnicos e para registros de incidentes, além de documentação pertinente com informações sobre o sistema e suporte telefônico.

11- DOS SERVIÇOS INCLUSOS NO FORNECIMENTO DOS SISTEMAS:

- 11.1 Hospedagem dos sistemas;
- 11.2 Armazenamento de dados;
- 11.3 Atualização do SGBD;
- 11.4 Manutenção e segurança dos dados e dos sistemas;
- 11.5 Atualização do código de Linguagem dos sistemas;
- 11.6 Atualização do Framework;
- 11.7 Atualização de dependências;
- 11.8 Construção de novas funcionalidades nos sistemas para atender a legislação Municipal, Estadual e Federal;
- 11.9 Suporte aos usuários da solução implantada;
- 11.10 Backup dos dados.

12 - MANUTENÇÃO DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. Manutenção corretiva:

Problemas eventualmente identificados como decorrentes de funcionamento inadequado do sistema, deverão ser solucionados SEM ÔNUS para a CONTRATANTE, em um prazo variável conforme descrito no item 11.4. estipulados em função da complexidade da manutenção, a critério da CONTRATANTE.

12.2. Manutenção adaptativa:

Alteração de funções do sistema ou implementações de novas funções que venham a serem necessárias em decorrências de fatos novos conjunturais ou mudanças nas legislações que envolvam as funcionalidades do sistema, em prazo a ser definido pela CONTRATANTE de comum acordo com a CONTRATADA e SEM ÔNUS para a CONTRATANTE.

12.3. Serviços de manutenção:

As solicitações de manutenção corretivas e adaptativas devem ser respondidas, como parte do atendimento técnico, dentro de 02 (duas) horas em horário comercial, para o estabelecimento do prazo de execução das manutenções solicitadas devendo ser este acordado junto a CONTRATANTE.

As respostas das demandas deverão ser feitas via sistema próprio de controle de solicitações efetuadas, com geração de número ordem de serviço, cuja execução deve seguir os prazos estabelecidos no item 13.4, em conformidade com os graus de complexidades nele definidos. Caso o sistema de controle e registro de chamadas de manutenção apresentado pela CONTRATADA não atenda todos os requisitos da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta), para as adequações necessárias após a CONTRATANTE descrever as especificações a serem desenvolvidas pela CONTRATADA. Caso o prazo não seja cumprido, a CONTRATADA sofrerá as sanções previstas contratualmente.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUARÁ
CNPJ: 34.593.541/0001-92

12.4. Níveis de acordo de serviços de manutenção

As definições dos prazos de execução deverão ser aceitas pela CONTRATANTE dentro de um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Para a execução da manutenção deve ser considerado junto a CONTRATANTE o momento de sua execução considerando as peculiaridades do serviço e os impactos para o negócio;

Para todos os casos temos a tabela a seguir que mostra os prazos para manutenções segundo a complexidade, porém, a critério da CONTRATANTE e conforme as exceções e casos omissos deste contrato CONTRATANTE sempre deverá ser consultada para aceite.

Grau de Complexidade	Descrição	Prazo de resposta	Prazo de solução
Baixo	Fácil resolução que não envolva mudanças significativas para a estrutura do sistema ou interface do sistema, ou processos estabelecidos	2 (duas) horas	2 (dois) dias úteis
Média	Mudanças sobre a estrutura ou na interface que não causem paralisações ou mudanças de procedimentos	2 (duas) horas.	5 (cinco) dias corridos
Alta	Para manutenções de alta complexidade que envolva a paralisação dos serviços ou mudanças significativas para os usuários	2 (duas) horas.	A ser acordado junto a CONTRATANTE

12.5. Exceções às regras de manutenção:

Como exceção à regra deverão ser consideradas manutenções cujo impacto sobre o negócio seja de grande vulto ou ainda uma questão estratégica para a CONTRATANTE, e também manutenções indicadas preventivamente, como atualizações, ajustes, etc., das quais serão necessários aceites, homologação e testes, podendo também ser necessário treinamento. Para tais situações deverá ser elaborado um cronograma e acordado junto a Secretaria da Fazenda sendo consideradas como fora dos prazos mencionados no subitem anterior.

Uruará - PA, 10 de setembro de 2020.

Gilson de Oliveira Brandão
PREFEITO MUNICIPAL