



## TERMO DE REFERÊNCIA

Número do processo no SEI: 47.000438/2025-18

Demandante: Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. (CTD)

### TERMO DE REFERÊNCIA Nº 003/2025

#### 1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência estabelece as condições e especificações técnicas para a contratação de uma Solução para Atendimento ao Cidadão, a ser fornecida pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. para a Prefeitura do Município de Londrina e demais entidades coligadas.

1.2. Este documento também contém as informações necessárias para servir como referência durante o acompanhamento e a execução dos serviços contratados, garantindo o alinhamento com as expectativas e requisitos estabelecidos.

#### 2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

**2.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão compreendendo:**

- a. Licenciamento de uso de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão para quantidade ilimitada de usuários.
- b. Solução de Atendimento.
- c. Gerenciamento das Solicitações de Serviços.
- d. Portal de Atendimento ao Cidadão;
- e. Aplicativo para Dispositivos Móveis; Atendimento Automático via WhatsApp e mensageria
- f. Painel de Informações
- g. Relatórios
- h. Serviço de manutenção.
- i. Serviço de suporte técnico.

#### 3. DOS QUANTITATIVOS

3.1. Segue abaixo os quantitativos relacionados a cada serviço que será contratado:

--

<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quant. Mensal</b>	<b>Meses</b>
Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão	Licenciamento de Uso	1	10
Implantação	Único	1	12
Whatsapp Ativo	Por Evento	-	-
Whatsapp Receptivo	Por Evento	200.000	-
Customizações e Manutenções Evolutivas	Hora Técnica	1600**	10

3.2. Antes de iniciar a cobrança de excedente para interações ativas do WhatsApp, o saldo remanescente de conversas receptivas deve ser utilizado para abatimento. Caso ainda haja franquia disponível, seu valor deve ser descontado do total de interações ativas realizadas no mês, otimizando os custos e evitando cobranças desnecessárias.

3.3. O valor referente ao licenciamento do sistema deve incluir, de forma integral, os custos de suporte técnico e às manutenções corretivas necessárias durante o período de vigência do contrato.

\*\*O número total de horas de customização refere-se ao acumulado ao longo do período contratual

## **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

### **4.1. Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão:**

4.1.1. No início da vigência contratual, a contratada deverá realizar o licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, por meio de um Termo de Licenciamento de Uso, em caráter temporário e não exclusivo, sem a entrega do código-fonte do sistema, para quantidade ilimitada de usuários.

4.1.2. O Termo de Licenciamento de Uso permitirá o acesso ao sistema exclusivamente no Ambiente Tecnológico (Data Center) da contratada, onde o sistema será instalado e operado durante toda a vigência contratual.

4.1.3. A validade do Termo de Licenciamento de Uso será condicionada ao período de vigência contratual, sendo prorrogada automaticamente em caso de prorrogação do contrato.

4.1.4. O Termo de Licenciamento de Uso perderá validade ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão antecipada, motivada por qualquer das partes.

4.1.5. Ao término da vigência contratual, independentemente do motivo, a contratada deverá desinstalar o sistema do ambiente tecnológico onde

estiver implantado, garantindo a preservação dos dados armazenados durante a vigência do contrato.

4.1.6. A propriedade intelectual e comercial do sistema será exclusiva da contratada, e a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento se compromete a utilizá-lo observando as limitações legais constantes na Lei de Software (Lei nº 9.609/98) e na Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98).

4.1.7. A contratada deverá disponibilizar o sistema instalado e parametrizado no Ambiente Tecnológico da contratada, garantindo seu pleno funcionamento.

## **4.2. Instalação e Parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão:**

4.2.1. A contratada será responsável pela instalação do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em seu próprio Ambiente Tecnológico, realizando todos os testes necessários para garantir o pleno funcionamento do sistema e sua aptidão para as parametrizações iniciais exigidas. O sistema deverá operar no ambiente da contratada durante toda a vigência contratual.

4.2.2. O datacenter deve ser escalável, permitindo o aumento de capacidade em caso de crescimento da demanda, sem impactar o desempenho do sistema. A contratada será responsável por garantir a disponibilidade e a segurança do ambiente, adotando medidas de redundância e monitoramento contínuo, garantindo uma disponibilidade de no mínimo 98%.

### **4.2.3. A contratada será responsável pela disponibilização e manutenção dos recursos tecnológicos necessários para assegurar a segurança do sistema em seu Ambiente Tecnológico, incluindo:**

4.2.3.1. Segurança física;

4.2.3.2. Dispositivos de backup;

4.2.3.3. Gerenciamento e monitoramento contínuo do ambiente.

### **4.2.4. O sistema deverá estar alocado em um dos seguintes bancos de dados:**

4.2.4.1. Oracle 11g ou Microsoft SQL Server 2016, 2017, 2019, 2022 ou PostgreSQL.

4.2.5. Recursos tecnológicos adicionais de hardware, que sejam necessários para a instalação e operação do sistema a ser licenciado, serão de responsabilidade da contratada.

4.2.6. O datacenter deve estar em conformidade com uma das seguintes normas: ISO 27001, ISO 27701 ou ISO 20000. Cada uma dessas certificações estabelece diretrizes de segurança alinhadas à LGPD, garantindo a proteção, confidencialidade e integridade dos dados pessoais tratados.

4.2.7. A responsabilidade pela definição da política e execução dos backups será da contratada, garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados.

4.2.8. Ao final da fase de instalação, a contratada deverá realizar as

parametrizações iniciais necessárias no sistema, que consistem no cadastramento das informações que serão utilizadas de forma padrão nos processos realizados pelo sistema.

4.2.9. Será de responsabilidade da contratada identificar as informações e variáveis necessárias para a parametrização do sistema. A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento irá fornecer todas as informações que a contratada considerar necessárias para o trabalho de parametrização.

4.2.10. Ainda na fase de parametrização do sistema, a contratada deverá realizar o cadastramento de um usuário administrador designado pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, habilitando-o a cadastrar os demais usuários do sistema, em conformidade com os critérios de permissões e restrições de acessos que serão estabelecidos pelo própria Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento. O usuário administrador designado será responsável pelo controle de logins, senhas de acesso e pela garantia da integral aplicação das boas práticas de segurança da informação, zelando pela guarda e confidencialidade de dados e evitando danos ou prejuízos à Administração Municipal.

### **4.3. Requisitos Tecnológicos do Sistema**

4.3.1. O sistema deve operar em ambiente Web.

4.3.2. Deve permitir o acesso por meio dos principais navegadores de internet, tais como: Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome em suas últimas versões.

4.3.3. O sistema deve possuir integração com WhatsApp.

4.3.4. O sistema deve possuir uma interface responsiva.

### **4.4. Requisitos Funcionais**

#### **4.4.1. Cadastros Básicos**

4.4.1.1. Deve permitir o cadastro da estrutura organizacional de uma prefeitura com a vinculação de secretarias, departamentos, diretorias e entidades correlatas.

4.4.1.2. O sistema deve permitir a criação de unidade de atendimento para vinculação com um órgão municipal ou entidades correlatas.

4.4.1.3. O sistema deve possibilitar o cadastro de assuntos, organizando a hierarquia dos serviços que serão utilizados tanto para a abertura de solicitações quanto para o fornecimento de informações ao cidadão.

4.4.1.4. Deve permitir o cadastro de subdivisões, organizando e catalogando diferentes níveis de assuntos relacionados aos serviços.

4.4.1.5. Deve permitir o cadastro de temas das principais áreas da administração pública para organização dos serviços.

4.4.1.6. Deve permitir o cadastro de subtemas das áreas da administração pública.

4.4.1.7. O sistema deve permitir o cadastro de serviços que serão utilizados para abertura de solicitações pelo cidadão. Cada serviço é configurado e

detalhado em suas informações garantindo ao cidadão a seleção correta no momento da criação de um novo protocolo.

4.4.1.8. O sistema deve permitir a indicação do prazo de atendimento de um serviço a partir da abertura do protocolo.

4.4.1.9. O sistema deve permitir que um determinado serviço seja configurado para estar disponível em um canal de atendimento (Portal do Cidadão, Atendimento Telefônico, Chatbot e Aplicativo).

4.4.1.10. Deve permitir a configuração de quais unidades de atendimento serão responsáveis pelos serviços.

4.4.1.11. O sistema deve permitir a criação de serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos munícipes.

4.4.1.12. Deve permitir cadastro de informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a central de atendimento.

#### **4.4.2. Segurança**

4.4.2.1. Deve permitir o cadastro de usuários para utilização em todas as etapas do sistema, como: Cadastros básicos, formulários, fluxos, atendimento, responsável por execução dos serviços entre outras funcionalidades.

4.4.2.2. O sistema deve permitir a vinculação de usuários às unidades de atendimento garantindo assim que os protocolos serão atendidos em suas áreas específicas.

4.4.2.3. O sistema deve permitir cadastro de perfis de acesso (Atendente, Supervisor, Administrador e Responsável pela execução do serviço).

4.4.2.4. O sistema deve permitir a configuração de funcionalidades que cada perfil terá de acessos.

4.4.2.5. O sistema deve dispor de funcionalidade que Deve permitir a vinculação de usuários com perfis de acessos.

4.4.2.6. O sistema deve armazenar e gerenciar logs de acesso detalhados, garantindo a rastreabilidade e a auditoria completa de todas as alterações realizadas, incluindo informações como usuário, data, hora e natureza da modificação

#### **4.4.3. Cadastro de Formulários**

4.4.3.1. O sistema deve dispor de ferramenta que Deve permitir a criação de formulários dinâmicos para configuração das informações que serão preenchidas durante todo o andamento de um protocolo aberto pelo cidadão.

4.4.3.2. A criação de um formulário deve permitir a indicação seguintes campos: Criação de formulários dinâmicos com no mínimo as seguintes opções de campos: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, flags, data, hora, documento, moeda, conteúdo dinâmico, e-mail, coordenada, telefone entre outros campos.

4.4.3.3. O sistema deve permitir que na configuração de um formulário, seja

possível utilizar os seguintes operadores lógicos: é igual a, é diferente de, é maior que, é menor que é maior ou igual a e é menor ou igual a.

4.4.3.4. Deve permitir configurar condições nos campos do formulário possibilitando a demonstração de informações a partir da resposta selecionada em um determinado campo.

4.4.3.5. O sistema deve permitir a edição de formulários já criados sem afetar os protocolos já criados.

4.4.3.6. O sistema deve permitir que um formulário seja vinculado em um fluxo de atividade, por meio de modelagem e notação de processos de negócio (BPMN).

#### 4.4.4. Cadastro de Fluxos

4.4.4.1. O sistema deve dispor de ferramenta para criação e parametrização de fluxo de atividade utilizando a modelagem e notação de processos de negócio (BPMN), que contém os seguintes elementos: raia de piscina, evento de início, evento de fim, tomada de decisão, atividade de usuário, atividades, conexão de atividades e atividade de serviço.

4.4.4.2. O sistema deve permitir a importação de fluxograma já criado para ser utilizado como modelo na criação de outros fluxos.

4.4.4.3. Deve permitir a vinculação de unidades de atendimento em cada raia do fluxo.

4.4.4.4. O sistema deve permitir a edição e inativação de um fluxo sem afetar os protocolos já criados.

4.4.4.5. O sistema deve permitir a vinculação de um formulário em cada atividade de um fluxograma.

4.4.4.6. O sistema deve exibir mensagens de alertas para cada inconsistência encontrada na criação de um fluxo.

#### **4.4.5. Canal de Entrada - Atendimento ao Cidadão via Telefone**

4.4.5.1. O atendimento ao munícipe via Callcenter será efetuado pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, utilizando como apoio a solução de atendimento da contratada.

4.4.5.2. O sistema deve dispor de funcionalidade que deve permitir aos atendentes da central realizar atendimento ao cidadão via telefone.

4.4.5.3. Na funcionalidade o atendente pode realizar pesquisas que permitam a localização de um cidadão já cadastrado e que evita a duplicação cadastral. O sistema deve permitir a pesquisa a partir das seguintes informações: Nome, CPF e e-mail.

4.4.5.4. O sistema deve permitir que durante o atendimento seja possível visualizar todos os serviços cadastrados e configurados para abertura de solicitação.

4.4.5.5. O sistema deve demonstrar o texto explicativo de um serviço para que atendente indique o serviço correto de acordo com as informações fornecidas pelo cidadão.

4.4.5.6. Deve permitir a visualização de todos os protocolos abertos para o cidadão selecionado.

4.4.5.7. O sistema deve demonstrar os campos do formulário configurado a partir do serviço selecionado pelo atendente.

4.4.5.8. O sistema deve permitir ao atendente, a visualização do fluxo BPMN, de todo o andamento que um protocolo seguiu e demonstra também o ponto atual que se encontra o protocolo.

4.4.5.9. O sistema deve permitir a realização de um cadastro de cidadão não localizado, com as seguintes informações: Nome, endereço, telefone, e-mail e data de nascimento.

4.4.5.10. Durante o atendimento, o sistema deve permitir anexar arquivos no protocolo que está sendo criado.

4.4.5.11. O sistema deve registrar um número de protocolo único que será fornecido ao cidadão após o preenchimento dos dados cadastrais e da solicitação.

4.4.5.12. O sistema deve permitir o cancelamento de uma solicitação a pedido do cidadão.

4.4.5.13. O sistema deve dispor de um contador de tempo para cada atendimento permitindo gerais dados estatísticos de atendimentos da central.

4.4.5.14. O sistema deve permitir criar solicitações para um mesmo cidadão sem a necessidade de localizar seu cadastro novamente.

4.4.5.15. O sistema deve permitir o registro de atendimentos de solicitações de informações.

4.4.5.16. O sistema deve permitir o registro de um atendimento interrompido durante a ligação.

4.4.5.17. O sistema deve permitir a consulta de protocolos já criados a partir dos seguintes parâmetros: Número da solicitação, serviço ou CPF do cidadão.

4.4.5.18. O sistema deve dispor de funcionalidade para demonstrar todo o histórico com as movimentações realizadas em um determinado protocolo.

4.4.5.19. O sistema deve permitir a visualização de imagens que foram anexadas em um protocolo.

#### **4.4.6. Canal de Entrada - Portal do Cidadão**

4.4.6.1. O sistema deve dispor de um portal que Deve permitir ao cidadão a realização de cadastro para a criação de solicitação de serviços, consulta informações e visualização da carta de serviços.

4.4.6.2. O sistema deve permitir realizar a autenticação no portal com e-mail e senha.

4.4.6.3. O sistema deve permitir que o cidadão realize alterações cadastrais a qualquer momento.

4.4.6.4. O sistema deve permitir que o cidadão visualize todos os protocolos

criados por ele e consulte o andamento de cada solicitação.

4.4.6.5. O sistema deve permitir ao cidadão a realização de abertura de protocolo a partir de serviços configurados e disponíveis no portal.

4.4.6.6. O sistema deve emitir um número de protocolo após a gravação da solicitação, permitindo consulta posteriores sobre o andamento do protocolo.

4.4.6.7. Deve permitir anexar arquivos a solicitação.

4.4.6.8. O sistema deve permitir que o cidadão possa realizar abertura de uma solicitação exigindo o sigilo de seus dados cadastrais.

4.4.6.9. O sistema deve permitir ao cidadão a criação de protocolos de forma anônima para solicitações de denúncias.

4.4.6.10. O sistema deve permitir a realização de uma pesquisa de satisfação para cada protocolo já respondido.

4.4.6.11. O sistema deve permitir ao cidadão o cancelamento de um protocolo aberto por ele desde que informe um motivo para o cancelamento.

#### **4.4.7. Canal de Entrada - Aplicativo para o Cidadão**

4.4.7.1. O sistema deve dispor de um aplicativo que deve permitir ao cidadão a realização de solicitações de serviços, consulta informações e visualização da carta de serviços.

4.4.7.2. O aplicativo deve permitir ser disponibilizado a partir de smartphones para sistemas Google Android e Apple IOS.

4.4.7.3. O aplicativo deve permitir realizar a autenticação no portal com e-mail e senha.

4.4.7.4. O aplicativo deve permitir que o cidadão realize alterações cadastrais a qualquer momento.

4.4.7.5. O aplicativo deve permitir que o cidadão visualize todos os protocolos criados por ele e consulte o andamento de cada solicitação.

4.4.7.6. O aplicativo deve permitir ao cidadão a realização de abertura de protocolo a partir de serviços configurados e disponíveis no portal.

4.4.7.7. O aplicativo deve emitir um número de protocolo após a gravação da solicitação, permitindo consulta posteriores sobre o andamento do protocolo.

4.4.7.8. Deve permitir anexar arquivos a solicitação.

4.4.7.9. O aplicativo deve permitir que o cidadão possa realizar abertura de uma solicitação exigindo o sigilo de seus dados cadastrais.

4.4.7.10. O aplicativo deve permitir ao cidadão a criação de protocolos de forma anônima para solicitações de denúncias.

4.4.7.11. O aplicativo deve permitir a realização de uma pesquisa de satisfação para cada protocolo já respondido.

4.4.7.12. O aplicativo deve permitir ao cidadão o cancelamento de um protocolo aberto por ele desde que informe um motivo para o cancelamento.

4.4.7.13. O aplicativo para o cidadão deve permitir o cadastro de seus dados

com as seguintes informações: Nome, CPF, E-mail, telefone e uma senha para acesso.

4.4.7.14. Deve permitir acessar o aplicativo a partir de CPF e senha cadastrados.

4.4.7.15. O aplicativo disponibilizado ao cidadão deve permitir a edição de seus dados cadastrais e senha de acesso.

4.4.7.16. Após a criação do cadastro no aplicativo, deve ser possível ao cidadão, realizar o cadastro de uma solicitação de serviço a partir de um assunto disponível, descritivo, preenchimento do formulário e a descrição do problema.

4.4.7.17. O aplicativo deve permitir a consulta de notificações que foram enviadas para o cidadão autenticado.

#### **4.4.8. Canal de Entrada - Atendimento Automatizado via Whatsapp**

4.4.8.1. O sistema deve possuir uma integração com o Whatsapp para permitir ao cidadão a criação e consulta de protocolos, agendamentos, entre outros serviços.

4.4.8.2. O sistema integrado com whatsapp deve permitir que o cidadão possa realizar um cadastro a partir de seus dados, como: Nome, CPF, data de nascimento, telefone e endereço.

4.4.8.3. A integração com o whatsapp deve permitir ao cidadão a visualização de todos os serviços disponíveis para abertura de solicitação a partir de códigos indicando cada serviço.

4.4.8.4. Deve permitir ao cidadão que informe uma descrição para o problema que será detalhado na solicitação.

4.4.8.5. Deve permitir anexar imagens para comprovar o problema relatado.

4.4.8.6. O sistema deve informar um número único de protocolo que será enviado ao cidadão após gravar a solicitação.

4.4.8.7. A integração com o Whatsapp deve permitir a consulta de protocolos a partir de um número de solicitação criado para o cidadão e com validação pelo CPF deste cidadão.

4.4.8.8. A integração com whatsapp deve permitir o transbordo do atendimento automático para o atendimento humano caso o cidadão não consiga realizar a solicitação.

4.4.8.9. O sistema deve permitir ao cidadão a realização da pesquisa de satisfação a partir do protocolo gerado ou de um protocolo já respondido.

#### **4.4.9. Demandas das Unidades de Atendimento**

4.4.9.1. O sistema deve disponibilizar um painel para controle gerencial de protocolos pendentes em cada unidade de atendimento, demonstrando em totalizadores e listagem de protocolos.

4.4.9.2. O sistema deve demonstrar os protocolos pendentes organizados por numeração, assunto e status atual.

4.4.9.3. O sistema deve demonstrar as informações cadastrais do cidadão desde que não seja solicitado sigilo durante a criação da manifestação.

4.4.9.4. O sistema deve demonstrar a descrição do problema relatado pelo cidadão.

4.4.9.5. O sistema deve demonstrar os anexos de uma solicitação.

4.4.9.6. O sistema deve demonstrar o prazo para atendimento de um determinado protocolo.

4.4.9.7. O sistema deve demonstrar o histórico de toda a movimentação já realizada de um protocolo gravando data, hora e o usuário que executou uma atividade.

4.4.9.8. O sistema deve permitir ao responsável por uma unidade de atendimento, o registro da resposta de um protocolo pendente para o seu departamento.

4.4.9.9. O sistema deve permitir a visualização do fluxograma do serviço via BPMN, demonstrando todo o caminho que o protocolo seguir assim como a posição atual no fluxo.

#### **4.4.10. Aplicativo para Execução de Serviços**

4.4.10.1. O sistema deve disponibilizar um aplicativo para equipe de execução de serviços.

4.4.10.2. O aplicativo deve permitir a visualização de totais de protocolos pendentes para atendimento.

4.4.10.3. O aplicativo deve permitir a visualização dos detalhes dos protocolos pendentes com informações sobre o serviço, endereço, problema relatado e as imagens anexadas.

4.4.10.4. O aplicativo deve permitir a equipe responsável de registrar a resposta para o serviço executado assim como incluir imagens para evidenciar a prestação do atendimento.

#### **4.4.11. Relatórios**

4.4.11.1. O sistema deve permitir a emissão de relatório com o totalizador de protocolos criados por período.

4.4.11.2. O sistema deve permitir a emissão de relatório de protocolos respondidos por período.

4.4.11.3. O sistema deve permitir a emissão de relatório com informações de protocolos pendentes por órgão ou entidade correlata responsável .

4.4.11.4. O sistema deve permitir a emissão de relatório detalhado de protocolos.

4.4.11.5. O sistema deve permitir a emissão de relatório com os serviços disponíveis por órgão ou entidade correlata responsável .

#### **4.4.12. Painel de Informações**

4.4.12.1. O sistema deve dispor de um painel gerencial para consulta de dados e a partir de totalizadores.

4.4.12.2. O sistema deve permitir a visualização de quantitativos por tipo de atendimento.

4.4.12.3. O sistema deve permitir a demonstração de quantitativos dos atendimentos dos grupos de trabalho.

4.4.12.4. O sistema deve permitir a visualização dos 10 serviços mais solicitados para abertura de protocolos.

## **5. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO**

5.1. A contratada será responsável pela manutenção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão durante a vigência contratual, prestando os serviços em suas instalações e disponibilizando todos os recursos humanos e tecnológicos necessários, como equipamentos de informática, softwares de apoio e outros recursos.

### **5.2. As manutenções serão classificadas em três tipos:**

Tipo	Definição
Corretiva	Correção de erro de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Adaptativa	Alteração ou adaptação de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Evolutiva	Desenvolvimento de nova funcionalidade. Desenvolvimento para integração entre sistemas. Desenvolvimento de migração de dados.

5.3. As integrações necessárias para o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão serão classificadas como manutenções evolutivas. Em casos de integração com sistemas de terceiros, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A. realizará as gestões necessárias junto aos fornecedores para garantir a viabilidade da integração.

5.4. As atividades de migração de dados também serão consideradas manutenções evolutivas. A contratada será responsável pela codificação dos programas de importação e exportação de dados, com as especificações fornecidas pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

5.5. A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento realizará a validação dos dados em integrações e migrações, comunicando à contratada os problemas detectados para as devidas correções.

5.6. As atividades de integração e migração de dados deverão ser precedidas de um Plano de Integração ou Plano de Migração, elaborado pela contratada em conjunto com a equipe da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

5.7. O desenvolvimento de funcionalidades não relacionadas diretamente ao Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão ou para outros sistemas da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento não faz parte do serviço de

manutenção.

5.8. As horas técnicas necessárias para atender as manutenções evolutivas no decorrer da prestação de serviço devem ser autorizadas pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento através de ordens de serviço.

## **6. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO**

**6.1. O serviço de suporte técnico será prestado de forma remota pela contratada a partir do início da vigência contratual, compreendendo os seguintes grupos de serviços:**

6.1.1. Orientações aos usuários para o uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

6.1.2. Suporte aos usuários do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

6.1.3. Apoio aos usuários para inclusão de novos serviços da Prefeitura e demais entidades coligadas no Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

**6.2. As atividades previstas para cada grupo de serviços de suporte técnico estão detalhadas a seguir:**

a) Acompanhar periodicamente os usuários do sistema, com o objetivo de orientá-los quanto ao uso correto do sistema.

b) Esclarecer dúvidas dos usuários em relação às funcionalidades do sistema.

c) Identificar a correção de programas e funcionalidades do sistema, bem como a correção de dados e relatórios gerados por ele.

d) Identificar a necessidade de novas orientações para os usuários do sistema.

e) Acompanhar os processos de homologação e implantação de novas funcionalidades desenvolvidas.

f) Extração e montagem de relatórios analíticos e gerenciais do sistema, bem como apresentação de relatórios e resultados das pesquisas realizadas decorrentes dos atendimentos.

g) Executar outras atividades correlatas de suporte aos usuários.

## **7. ORIENTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

7.1. Após a instalação e parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a contratada deverá iniciar as atividades de capacitação e orientação dos usuários indicados pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, visando o uso adequado e eficiente do sistema.

7.2. As orientações serão realizadas em local disponibilizado pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento e poderão ser solicitadas sempre que ocorrerem alterações no sistema que impactem sua utilização ou quando novos servidores forem alocados nos processos de atendimento ao cidadão.

7.3. A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento também poderá solicitar orientações para grupos específicos de usuários, com o objetivo de reforçar o aprendizado, sendo essas atividades realizadas nos próprios setores da Companhia ou de forma remota, desde que acordado previamente entre as partes.

## **8. APOIO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA**

8.1. Este grupo de serviços de suporte técnico tem como objetivo principal apoiar diretamente os usuários da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento na utilização da Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão a ser licenciado pela contratada.

a) Neste grupo de serviços de suporte técnico estão previstas as seguintes atividades:

Acompanhar periodicamente os usuários do sistema, com o objetivo de orientá-los quanto ao uso correto do sistema.

b) Esclarecer dúvidas dos usuários em relação às funcionalidades do sistema.

c) Identificar a correção de programas e funcionalidades do sistema, bem como a correção de dados e relatórios gerados por ele.

d) Identificar a necessidade de novas orientações para os usuários do sistema.

e) Acompanhar os processos de homologação e implantação de novas funcionalidades desenvolvidas.

f) Extração e montagem de relatórios analíticos e gerenciais do sistema, bem como apresentação de relatórios e resultados das pesquisas realizadas decorrentes dos atendimentos.

g) Executar outras atividades correlatas de suporte aos usuários.

## **9. APOIO AOS USUÁRIOS PARA INCLUSÃO DE NOVOS SERVIÇOS DA PREFEITURA E DEMAIS ENTIDADES COLIGADAS NA SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

9.1. A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento intermediará todas as informações requeridas pela contratada, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço, o levantamento do fluxo de atendimento das solicitações do novo serviço para cadastro no sistema. Quando necessário deverá ser criado um novo fluxo BPMN.

9.2. O levantamento deverá identificar, para cada novo serviço, os setores envolvidos e os usuários responsáveis pelo recebimento, encaminhamento e respostas das solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como informações relativas ao prazo de atendimento.

## **10. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

10.1. As solicitações de manutenção e suporte técnico serão realizadas pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento. As solicitações de serviço deverão ser registradas pela CONTRATADA em um sistema de help desk próprio, garantindo rastreabilidade e transparência no atendimento.

10.2. A CONTRATADA é responsável pela manutenção e suporte técnico durante toda a vigência do contrato, assegurando a operacionalidade e disponibilidade do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

10.3. A manutenção abrangerá ações preventivas e corretivas, garantindo a estabilidade e o bom funcionamento do sistema, incluindo correção de falhas, aplicação de atualizações e ajustes necessários conforme boas práticas de mercado.

10.4. Manutenção Preventiva: Conjunto de ações destinadas a evitar falhas e manter o sistema operando com desempenho adequado, incluindo aplicação de patches de segurança, otimizações e revisões periódicas.

10.5. Manutenção Corretiva: Conjunto de ações destinadas a restaurar a operacionalidade do sistema em caso de falhas, incluindo ajustes, correções de erros e restauração de funcionalidades, garantindo que o atendimento ao cidadão não seja impactado.

10.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico remoto sempre que necessário, com equipe qualificada e recursos adequados para atendimento eficiente.

10.7. A CONTRATADA deverá acordar previamente com a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento as janelas de manutenção necessárias para aplicação de atualizações e correções, de forma a minimizar impactos na operação do atendimento ao cidadão.

## **11. GESTÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS**

11.1. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de gestão de chamados técnicos para manutenção corretiva e suporte do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, acessível via web.

11.2. O sistema de chamados deverá possuir controle de acesso via login e senha para, no mínimo, garantindo a rastreabilidade e acompanhamento das solicitações.

11.3. O atendimento técnico será iniciado a partir do registro do chamado no sistema, devendo ser gerado um número de protocolo para acompanhamento.

11.4. O sistema de chamados deverá permitir o acompanhamento em tempo real do status de cada solicitação, garantindo total transparência no processo de suporte.

**11.5. O sistema de gestão de chamados técnicos deverá fornecer relatórios periódicos contendo, no mínimo, os seguintes indicadores:**

11.5.1. Quantidade de chamados atendidos e solucionados;

11.5.2. Chamados abertos dentro do prazo de atendimento estipulado;

11.5.3. Chamados abertos fora do prazo estipulado;

11.5.4. Histórico de ocorrências por módulo ou funcionalidade do sistema.

11.6. O sistema de chamados deverá permitir a integração com outros sistemas através de API, permitindo a abertura dos chamados recebidos através do sistema de chamados da CTD.

## **12. ACORDO DE NÍVEIS DOS SERVIÇOS**

**12.1. A contratada deverá observar os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção e suporte técnico que serão realizadas pela contratada.**

12.1.1. Tempo para assumir o chamado técnico: 2 horas (em dias úteis).

12.1.2. Manutenção corretiva de problema que provoque a interrupção parcial ou total de um sistema: 20 horas (em dias úteis).

12.1.3. Manutenção corretiva de problema que dificulte a operação de um sistema, mas não provoque sua interrupção: 40 horas (em dias úteis).

12.1.4. Manutenção corretiva de problema que não provoque impacto significativo na produtividade dos usuários de um sistema: 64 horas (em dias úteis).

12.1.5. Manutenção corretiva de problema que não prejudique a produtividade dos usuários de um sistema: 8 dias úteis.

12.1.6. Suporte técnico: 40 horas (em dias úteis).

12.2. Entende-se por início do atendimento o tempo transcorrido do registro da solicitação, em ferramenta específica, até a contratada assumir o chamado e iniciar a atuação no incidente.

## **13. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão												
Implantação												
Suporte técnico												
Customização												

13.1. Os serviços deverão ter as suas execuções iniciadas pela contratada no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Companhia de Tecnologia e desenvolvimento após a assinatura do contrato.

13.2. O prazo máximo para a implantação da solução de gestão tecnológica para o atendimento ao cidadão deverá ser de até 60 (sessenta) dias corridos contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Companhia de Tecnologia e desenvolvimento após a assinatura do contrato, sendo apresentado relatório de status da implantação nos primeiros 30 dias e no final da implantação.

13.3. O cronograma detalhado será definido pela Companhia de Tecnologia e

Desenvolvimento e informado a CONTRATADA no início da execução dos serviços, podendo ser faseados, de acordo com as necessidades da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

## **14. DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS**

### **14.1. Vigência do Contrato**

14.1.1. Por tratar-se de objeto de prestação de serviços continuados, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência.

### **14.2. Condições de Pagamento**

14.2.1. Em até 05 (cinco) dias úteis, contados do término de apuração do serviço prestado, a Contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura correspondentes ao período. O prazo de ateste da nota fiscal/fatura será de até 10 (dez) dias úteis, contados do seu recebimento. Em caso de não aceite de qualquer serviço, a Contratada deverá reencaminhar a nota fiscal/fatura, no prazo de até 02 (dois) dias úteis. O prazo de pagamento será de 45 (quarenta e cinco) dias, contados da emissão do termo de recebimento da fiscalização da Contratante.

14.2.2. O pagamento relacionado à implantação nos dois primeiros meses estará condicionado à apresentação de relatório, seguindo o cronograma do item 13.

14.2.3. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ mesmo aquele de filial ou da matriz.

14.2.4. O pagamento será efetuado mediante a apresentação de boleto bancário ou depósito em conta corrente, em conta corrente em nome da CONTRATADA, após a prestação dos serviços, com a verificação de conformidade com o solicitado.

14.2.5. A Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA.

14.2.6. Havendo erro no faturamento ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o documento fiscal (Nota Fiscal ou Fatura) será devolvido e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

14.2.7. Na hipótese acima, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação de novo documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Companhia de Desenvolvimento e Tecnologia.

14.2.8. Havendo atraso de pagamento, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento pagará à Contratada, o valor devidamente corrigido pelo

INPC acrescido de multa correspondente a 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor em atraso.

### **14.3. Reajuste de Preços**

14.3.1. Transcorridos 12 (doze) meses da contratação, e mediante requerimento expresso da CONTRATADA, poderá o contrato ser reajustado, de acordo com a variação do IPCA - IBGE, e assim a cada 12 (doze) meses, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês da apresentação da proposta em relação ao mês do reajustamento devido.

### **14.4. Gestão e Fiscalização do Contrato**

14.4.1. O contrato ficará sob a gestão da área de Fiscalização de Contratos da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

14.4.2. A gestão e fiscalização dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerão de acordo com os critérios apresentados a seguir.

#### **14.4.3. O gestor e fiscais do contrato serão responsável pelas seguintes atribuições gerais:**

14.4.3.1. Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, de forma que sejam cumpridas, pela CONTRATADA, todas as cláusulas contratuais.

14.4.3.2. Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços, garantindo a conformidade com os padrões estabelecidos neste Termo de Referência, notificando a CONTRATADA em caso de necessidade de substituição de pessoa, correção de falhas, ajuste de processos, substituição de materiais inadequados ou outras medidas corretivas.

14.4.3.3. Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato.

14.4.3.4. Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho.

14.4.3.5. Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

14.4.3.6. Atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

14.4.3.7. Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas apropriadas.

### **14.5. Das responsabilidades da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento**

14.5.1. Emitir a Ordem de Início dos Serviços e garantir o seu recebimento pela CONTRATADA, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, bem como autorizar expressamente os técnicos da CONTRATADA para a realização dos trabalhos.

14.5.2. Designar o Gestor do Contrato que será responsável por garantir a comunicação com o preposto da CONTRATADA, bem como, gerir e fiscalizar a execução contratual em consonância com todas as exigências, quantitativos e prazos previstos.

14.5.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, estabelecendo o controle de qualidade e de quantidade dos serviços, podendo, em decorrência, solicitar fundamentadamente à CONTRATADA as providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma atenderá no prazo mínimo necessário.

14.5.4. Disponibilizar acesso a todas as áreas, instalações, equipamentos e suprimentos necessários à perfeita execução dos serviços, bem como, prover infraestrutura, serviços de hospedagem do sistema e as bases de dados, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

14.5.5. Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, cópias de legislação (Leis, Decretos e Atos Normativos e outras normas jurídicas relacionadas que houver), pertinentes ao objeto e necessárias para a execução dos serviços.

14.5.6. Comunicar por escrito qualquer ocorrência, falta ou deficiência, que deverão ser corrigidos imediatamente pela contratada. Nestes casos, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento S.A deverá também indicar um responsável pelo acompanhamento das correções.

14.5.7. Notificar a CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato e aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

14.5.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

#### **14.6. Das Responsabilidades da CONTRATADA**

14.6.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

14.6.2. Prestar todos os serviços de acordo com os termos contratuais e normas exigidas, utilizando recursos apropriados e dispondo de infraestrutura e equipe técnica necessária à sua execução, respondendo civil e criminalmente pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.

14.6.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

14.6.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

14.6.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização e gestão do

contrato pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

14.6.6. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação técnica exigidos no neste Termo de Referência.

14.6.7. Responsabilizar-se pela guarda e uso devido dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

14.6.8. Manter sigilo completo sobre as informações que lhe forem confiadas, não podendo cedê-las a terceiros, sob nenhum pretexto, comprometendo-se, por seus empregados e prepostos, a tê-las sob sua guarda.

14.6.9. Acatar as exigências dos Poderes Públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades.

14.6.10. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados e/prepostos, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento.

14.6.11. A CONTRATADA não será responsabilizada por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.

#### **14.7. Da Subcontratação**

14.7.1. É vedada a subcontratação total ou em parte do objeto deste contrato, a não ser em último caso e desde que mediante prévio e expresso consentimento da Contratante..

### **15. INFRAÇÕES E PENALIDADES DO CONTRATO**

15.1. Caso a empresa tenha declarado o compromisso de implementação de política de integridade, o seu inadimplemento implicará em multa por inexecução parcial, nos termos previstos no instrumento convocatório e no contrato. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, a Administração poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- Cronograma de implantação apresentado após assinatura do contrato;
- Atendimento de chamadas de suporte aos usuários do sistema;
- Prazos estabelecidos para chamados comuns e/ou emergenciais.

15.1.1. O atraso injustificado na execução dos serviços/materiais contratados implica no pagamento de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitada a 15% (quinze por cento), equivalente a 30 (trinta) dias de atraso, calculada sobre o valor total do contrato, isentando, em consequência, a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento de quaisquer acréscimos, sob qualquer título, relativos ao período em atraso. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso será considerado o abandono do

objeto, sendo aplicada, cumulativamente com a multa por atraso, aquela correspondente à penalidade por inexecução parcial ou total, conforme o caso, respeitado o limite máximo de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

**Parágrafo único:** A penalidade por atraso acima, trata-se de atraso na entrega do objeto contratado.

15.1.2. O atraso injustificado no início da execução do objeto implica no pagamento de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitado a 05 (cinco) dias de atraso injustificado no início da execução. A partir do 06º (sexto) dia de atraso até o limite do 20º dia, será aplicada multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

15.1.3. A partir do 21º dia de atraso injustificado no início da execução do objeto, para fins de aplicação de penalidade, será considerado inexecução total do Contrato, aplicando-se multa por inexecução total.

15.1.4. O descumprimento injustificado no ritmo dos trabalhos, implicam em multa de 5% (cinco por cento) para cada ocorrência, limitada a 03 (três) ocorrências ou 15% (quinze por cento), calculadas sobre o valor total remanescente. A partir da terceira ocorrência, será considerada inexecução parcial do contrato.

Será considerada como uma ocorrência cada notificação feita pela fiscalização e encaminhada formalmente ao Fiscal de Gestão Contratual.

15.1.5. A inexecução parcial do ajuste ou execução parcial em desacordo com o presente Contrato implica no pagamento de multa de 15% (quinze por cento), calculada sobre o valor do empenho.

15.1.6. A inexecução total do ajuste ou execução total em desacordo com o presente Contrato implica no pagamento de multa de 30% (vinte por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

15.1.7. Não atendimento dos prazos estabelecidos:

<b>Problema</b>	<b>Prazo para Início do Atendimento</b>	<b>Penalidades</b>
<b>Interrupção parcial ou total do sistema.</b>	<b>20 horas úteis</b>	<b>Multa no valor de 1% (um por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.</b>
<b>Dificuldade de operação do sistema, mas sem provocar sua interrupção.</b>	<b>40 horas úteis</b>	<b>Multa no valor de 0,8% (oito décimos por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.</b>
<b>Sem impacto significativo na produtividade dos usuários.</b>	<b>64 horas úteis</b>	<b>Multa no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.</b>

<b>Sem impacto na produtividade dos usuários.</b>	<b>8 dias úteis</b>	<b>Multa no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.</b>
<b>Suporte Técnico em atraso ou não atendido</b>	<b>40 horas úteis</b>	<b>Multa no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor total mensal do serviço de licenciamento, por hora ou fração de hora de atraso.</b>

**\*Serviços de manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva)  
LICENCIAMENTO;**

**15.2. Não atendimento dos prazos para customização de software**

15.2.1. Caso as adequações personalizadas às necessidades da CONTRATANTE não sejam entregues no prazo estipulado em cronograma, mesmo após notificação;

15.2.2. Possibilidade de extensão do prazo mediante justificativa aprovada pela CONTRATANTE.

A penalidade aplicável é:

a) Multa de 1% sobre o valor mensal do referente ao Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

**15.3. Descumprimento dos requisitos de hospedagem**

15.3.1. O provimento da hospedagem será conferido mensalmente;

15.3.2. Caso a disponibilidade mínima de 98% não seja atendida, as penalidades aplicáveis são:

a) Multa de 1% sobre o valor total da fatura mensal para disponibilidade entre 98% e 97,5%;

b) Multa de 3% para disponibilidade entre 97,49% e 96,50%;

c) Multa de 5% para disponibilidade entre 96,49% e 97,50%;

d) Multa de 7% para disponibilidade entre 97,49% e 90,00%;

e) Multa de 1,5% sobre o valor total da fatura mensal para cada 1% de indisponibilidade abaixo de 90%.

**15.4. Repactuação de prazos**

15.4.1. Não caracteriza atraso ou inexecução a repactuação de prazos solicitada pela CONTRATADA;

15.4.2. A solicitação deve ser apresentada antes do vencimento dos prazos originais e fundamentada tecnicamente.

**15.5. Recusa injustificada na assinatura do contrato**

15.5.1. A recusa injustificada em assinar o contrato, após 5 dias da notificação equivale à inexecução total;

15.5.2. Nesse caso, será aplicada multa correspondente.

**15.6. Aplicação de multas e demais sanções**

15.6.1. A aplicação de multas será determinada pela Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento, após regular procedimento que garanta a prévia defesa;

15.6.2. A aplicação de multa não exclui outras sanções previstas no art. 181 do Regulamento de Licitações e Contratos e/ou Lei 13.303/2016;

15.6.3. As multas aplicadas serão descontadas do faturamento subsequente ao prazo final de justificativa da CONTRATADA.

## 16. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

16.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA comprometem-se a cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD”), Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (“Código de Defesa do Consumidor”), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 (“Lei do Cadastro Positivo”) e Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (“Lei de Acesso à Informação”), conforme aplicável.

16.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar sem a anuência formal da CONTRATANTE.

16.3. A CONTRATADA deverá observar as instruções que serão expedidas pelo Controlador de Dados, nos termos do art. 5º, inciso VI da LGPD.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Antonio, Gerente de Negócios**, em 15/08/2025, às 11:28, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **16329034** e o código CRC **A43B6E91**.