



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Empresa de Tecnologia da Informação especializada por **inexigibilidade de licitação, nos moldes do art. 25, I da Lei nº 8.666/93**, para Fornecimento de Plataforma Digital para Gestão e Controle do Sistema de Turismo no Município de Maragogi/AL, com execução em infraestrutura de nuvem (*cloud*), contemplando a disponibilização do ambiente tecnológico necessário e serviços de gestão desse ambiente, de sustentação da solução e componentes, de configuração, de customização e integração, visando atender às necessidades de serviços e de modernização da administração pública Municipal, de modo que a atuação dos permissionários dos serviços de turismo fica condicionada à utilização da plataforma, mediante pagamento do ISSQN sobre as atividades de prestação de serviços dos atrativos, agências, guias de turismo e hotéis, com fornecimento de suporte técnico e estrutura de banco de dados.

1.2. O Sistema de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC contempla a disponibilização de um Sistema Informatizado, em ambiente tecnológico necessário, para execução dos serviços de gestão, sustentação, solução de componentes, configuração, customização e integração do Turismo com a Gestão Municipal de maneira eficiente, célere, senão automática, e adequada, conforme termos e condições estabelecidos no **projeto básico**, pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos, podendo ser prorrogado nos moldes do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

1.3. As características e especificações do objeto da referida contratação são:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Contratação de Empresa de Tecnologia da Informação especializada por inexigibilidade de licitação, para Fornecimento de Plataforma Digital para Gestão e Controle do Sistema de Turismo no Município de Maragogi/AL, com execução em infraestrutura de nuvem (<i>cloud</i>), contemplando a disponibilização do ambiente tecnológico necessário e serviços de gestão desse ambiente, de sustentação da solução e componentes, de configuração, de customização e integração, visando atender às necessidades de serviços e de modernização da administração pública Municipal, de modo que a atuação dos permissionários dos serviços de turismo fica condicionada à utilização da plataforma, mediante pagamento do ISSQN sobre as atividades de prestação de serviços dos atrativos, agências, guias de turismo e hotéis, com fornecimento de suporte técnico e estrutura de banco de dados.	MÊS	12



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. A Solução para Venda e Controle de Serviços com Conta Digital Integrada, doravante denominada “*VIVA*” é ofertada na modalidade serviço de fornecimento de software (plataforma digital). Contempla a integração imediata e eficiente da PREFEITURA com os PARCEIROS, bem como o gerenciamento, controle dos serviços praticados e o pagamento de contraprestação e respectivas tarifas pelos usuários dos serviços.

2.2. A plataforma será completa, integrada, flexível, parametrizável e escalável possibilitando controlar, executar e gerir atividades de um sistema de cobrança da tarifa, controle de acesso e validação dos comprovantes, com camada de segurança e integração dos módulos necessários.

Componentes/Serviços
Aplicação Mobile para o Cliente
Aplicação Mobile para o Vendedor
Aplicação Mobile para o Prestador de Serviço
Aplicação Mobile para o Fiscal
Sistema Administrativo
Ambiente Tecnológico em Nuvem
Serviços de Sustentação

2.3. Deve possuir camadas de experiência do cliente (UX), nas diversas modalidades e canais, facilitando a usabilidade dos usuários.

2.4. Deve ser ofertada na modalidade de fornecimento de *software* como serviço e contemplando as devidas integrações com a PREFEITURA e parceiros, e os devidos controles.

2.5. Deve estar apta para execução em vários ambientes de hospedagem em nuvem pública – solução *multicloud*, sem que haja qualquer dependência aos ambientes providos (*lock-in*).

2.6. A disponibilização de funcionalidades por meio de parceiros é de responsabilidade da CONTRATADA, quem fará a identificação, seleção, estabelecimento de parceria e a qualidade do serviço prestado;

2.7. A prestação do serviço e objeto contratado não representa custo adicional para a CONTRATANTE, devendo ser executado de forma completa de acordo com as condições e prazos previstos neste termo e seus anexos.

2.6.1. Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a solução ofereça todas as características definidas neste termo e seus anexos, bem como para a correta configuração, disponibilização e utilização dos produtos, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não havendo qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

2.7. Deve ser implementada de forma que não afete a confiabilidade dos demais sistemas e serviços da PREFEITURA e de parceiros, que venham a se integrar, devendo permanecer em funcionamento, mesmo que a SOLUÇÃO esteja fora de operação.

2.8. Deve possuir arquitetura que permita disponibilidade 24 x 7 x 365 ainda que existam rotinas de fechamento diário.

2.9. Deve atender todas as funcionalidades e requisitos técnicos constantes neste termo e seus anexos, bem como comportar as integrações necessárias com a PREFEITURA e parceiros, para viabilizar sua



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

perfeita utilização.

2.10. Deve atender a pelo menos 95% dos requisitos funcionais especificados no Anexo I - REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS, de forma nativa ou através de parametrização.

2.11. Os módulos da solução são:

2.11.1. Aplicação Mobile para o Turista: disponibilizar cadastro, login, recuperar sua senha, comprar serviços, gerenciar os vouchers, gerenciar cartões de crédito, extrato de transações. A Aplicação deve ser desenvolvida em Android e iOS de forma nativa.

2.11.2. Aplicação Mobile para o Vendedor: sistema para o vendedor autorizado efetuar o acesso, recuperar sua senha, visualizar serviços disponíveis para sua venda, vender os serviços, enviar link de pagamento para o usuário (SMS, e-mail, WhatsApp), receber o pagamento via PIX pelo celular, relatório de vendas, conta digital. A Aplicação deve ser desenvolvida em Android de forma nativa.

2.11.3. Aplicação Mobile para o Prestador de Serviço: o prestador autorizado deve fazer o login, recuperar senha, visualizar serviços disponíveis para prestação, visualizar seus equipamentos, gerenciar operadores dos equipamentos, visualizar fila de escala, fazer check-in dos vouchers com *QR-Code*, iniciar serviço, finalizar serviço, relatório de serviços, conta digital. A Aplicação deve ser desenvolvida em Android de forma nativa.

2.11.4. Aplicação Mobile para o Fiscal: o fiscal autorizado e cadastrado efetua o acesso, recuperar senha, visualiza os equipamentos em serviço, quantidade de pessoas no equipamento, relatório de serviços executados, notificação de algo irregular. A Aplicação deve ser desenvolvida em Android de forma nativa.

2.11.5. Sistema Administrativo: plataforma web responsiva para gerenciar vendedores, gerenciar prestadores de serviços, gerenciar fiscais, gerenciar equipamentos, gerenciar serviços, gerenciar fila de escala, gerenciar vendas, gerar QR-Code de identificação e dados de todos os atores, equipamentos e pontos turísticos, gerenciar vouchers, relatórios e dashboards para facilitar a gestão e acompanhamento dos serviços executados. O sistema deve ser desenvolvido em PHP.

2.11.6. Módulo de Carteira Digital: cada ator envolvido possuirá uma carteira digital para recebimento das comissões e serviços prestados, com split de pagamento automático no momento da execução do serviço. Através da carteira o ator pode transferir o dinheiro, gerar cobrança e link de pagamento, pagar contas, visualizar o extrato e saldo, comprar nos estabelecimentos credenciados, recarregar o celular.

2.11.7. Módulo de Arrecadação de Tributos: arrecadar e distribuir o ISS dos serviços turísticos de forma automatizada no momento da venda. A solução deve recolher o imposto de cada ator envolvido.

2.12. Os serviços envolvidos são:

2.12.1. Ambiente Tecnológico em Nuvem: consiste em disponibilizar, manter e gerir o ambiente em nuvem que hospeda a Solução, garantindo sua compatibilidade, disponibilidade e pleno funcionamento.

2.12.2. Serviços de Sustentação: consiste em prestar todo e qualquer serviço necessário para manter a solução e seus componentes em produção e perfeito funcionamento, incluindo o suporte funcional da ferramenta, de forma a preservar o perfeito funcionamento e a utilização plena da Solução, incluindo reparar falhas, erros e inconsistências, solucionar incidentes em definitivo, aplicando solução de contorno quando necessário, analisar, detalhar e solucionar problemas, prestar suporte durante testes e validação de novas versões, atualizar a solução.

2.13. Para os efeitos deste modelo, aplicam-se os seguintes termos e definições:

2.13.1. Sistemas estruturantes são sistemas de informação desenvolvidos e mantidos para operacionalizar e sustentar as atividades de pessoal, orçamento, estatística, administração financeira, contabilidade e auditoria, e serviços gerais, além de outras atividades auxiliares comuns a todos os órgãos da Administração que, a critério do Poder Executivo, necessitem de coordenação central;



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

2.13.2. Modelo de Serviços em nuvem SaaS (Software as a Service - Software como Serviço): capacidade de fornecer uma solução de software completa que pode ser contratada de um provedor de serviços em nuvem. Toda a infraestrutura subjacente, middleware, software de aplicativo e dados de aplicativo ficam no datacenter do provedor de serviços. O provedor de serviço gerencia hardware e software e garante a disponibilidade e a segurança do aplicativo e de seus dados;

2.13.3. Computação em nuvem: modelo que possibilita o provisionamento e a utilização sob demanda de recursos e serviços computacionais de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso por meio de rede a recursos configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados, utilizados e liberados com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços em nuvem;

2.13.4. Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;

2.13.5. Nuvem pública ou externa: infraestrutura de nuvem dedicada para uso aberto de qualquer organização, e sua propriedade e seu gerenciamento podem ser de órgãos públicos, empresas privadas ou de ambos;

2.13.6. Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados;

2.13.7. Suporte técnico: serviço provido pelo fornecedor para auxiliar os usuários com problemas relacionados ao serviço contratado. O suporte técnico pode incluir resolução de problemas, treinamento, atualizações, implementação e instalação;

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

- **Contextualização da Contratação**

3.1. A Prefeitura Municipal de Maragogi, diante da necessidade de constante aprimoramento da gestão pública, busca a contratação de empresa especializada no Fornecimento Sistema para viabilizar o fomento da atividade econômica através do Turismo Municipal, considerando a ínsita paisagem, patrimônios naturais e culturais como fonte de exploração sustentável.

3.2. A busca pela modernização da Administração Pública demanda a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e infraestrutura, como são os serviços de nuvem, para realizar a integração da gestão pública ao controle de turismo, incluindo a implantação, migração de dados, customização, parametrização e treinamento, compartilhando informações confiáveis e atualizadas em tempo real, de modo a controlar a quantidade de pessoas e fiscalização nos atrativos, além dos impostos gerados pela cadeia produtiva.

3.3. A promoção do desenvolvimento do Turismo exige, direta ou indiretamente, uma participação do Poder Público, consistindo a ação governamental um elemento estratégico para o seu crescimento com sustentabilidade (menos degradação ambiental), limitação de pessoas por dia, melhor aproveitamento do turista, organização e qualidade no atendimento, indicação de guias especializados, atrativos turísticos, transportes, etc., além de transparência na arrecadação, de modo a identificar o que está sendo pago pelo contribuinte.

3.4. O elemento estratégico consiste exatamente no presente objeto, o qual visando a segurança dos usuários do sistema de turismo do Município de Maragogi/AL implementa condições técnicas e tecnológicas para se efetivar o controle e o trânsito dos turistas e aquisições de pacotes turísticos de maneira eficiente, transparente, célere e adequada.

3.5. Para garantir plenamente as atividades da Prefeitura Municipal de Maragogi/AL, voltadas para o



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI



SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

bem da coletividade é imprescindível a implementação de ferramentas tecnológicas adequadas, para atendimento de todas as áreas de atuação que auxiliem e garantam a execução de suas funções com eficiência e eficácia.

3.6. Por se tratar de prestação de serviços de natureza continuada, a implantação e manutenção da solução, visa a continuidade do serviço público já em curso, bem como, permite a melhoria na prestação dos serviços públicos do Município de Maragogi/AL com transparência.

3.7. A contratação de empresa especializada é necessária, pois a Administração Pública não possui o conhecimento técnico e a expertise necessária para o desenvolvimento e a implementação da plataforma digital. Além disso, a contratação garante que a plataforma será fornecida de acordo com as necessidades específicas do Município de Maragogi/AL e será implementada de forma eficiente e eficaz.

3.8. Especificamente, em relação à alternativa aqui recomendada, cabe frisar que a centralização da aquisição de Serviços em Nuvem possui um significativo potencial de redução de custos administrativos. Além do potencial de arrecadação de tributos, de geração de renda e amplitude da economia local, a centralização da aquisição padroniza as especificações dos serviços, estabelecendo um padrão de qualidade e desonera os órgãos municipais da necessidade de alocar recursos humanos para instrumentalização dos serviços.

3.9. Os principais resultados e benefícios esperados são:

3.9.1. A solução de TIC oferecida fornecerá gestão integrada do turismo e a Administração Municipal com alcance não apenas cultural, de sustentabilidade e econômico, mas também orçamentária, tributária, administrativa, transparência pública, eficiência, além dos avanços na modernização da infraestrutura de TIC.

- **Justificativa Legal**

3.10. Por se tratar de hipótese em que para a contratação se mostra inviável a competição e, ainda, tratando-se de fornecedor exclusivo da solução ofertada, o procedimento de inexigibilidade de licitação é o selecionado para o caso, com fundamento na hipótese do art. 25, *caput*, da Lei 8.666/93.

3.11. A inexigibilidade é adotada nos casos em que a licitação é inviável, seja pela natureza do objeto ou pelo grau de qualificação do profissional ou da empresa a ser contratada. A inexigibilidade ocorre quando não existe possibilidade de competição por apresentação de propostas, visto que a singularidade do serviço ou a expertise técnica da empresa a ser contratada tornam a licitação impraticável, de acordo com o interesse municipal a ser atendido.

3.12. Conforme já foi explicado no levantamento da necessidade Municipal, não existe uma outra solução compatível no mercado, pois o sistema utilizado no aplicativo “VIVA” só é disponibilizado pela própria fabricante CASHPAGO SOLUÇÕES LTDA., fundamentando-se a contratação no art. 25, *caput*, da Lei 8.666/93.

Art. 25. É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição. (...)

3.13. A CASHPAGO SOLUÇÕES LTDA. possui expertise técnica e conhecimento singular no serviço de intermediação de turismo e recolhimento de Imposto sobre serviços de qualquer natureza - ISSQN. A empresa dispõe de um software confiável e eficiente para gerenciar a arrecadação e repasse do ISSQN. A remuneração da Contratada se dará por cobrança de taxa de administração, o que é plenamente justificado pela complexidade do serviço e pelas vantagens oferecidas.

3.14. A demonstração de que o tipo de solução escolhida pela equipe, com base no levantamento de mercado é o único possível partindo do princípio de que o sistema ofertado denominado “VIVA”, de modo a realizar a retenção devida do ISSQN em relação à prestação de serviços turísticos municipais, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização. Não haverá



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



ônus financeiro para o Município, já que a CASHPAGO prestará os serviços mediante pagamento de taxa de administração diretamente dos permissionários pelo serviço ofertado.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Integração dos meios de pagamentos digitais às Plataformas de Serviços Digitais, a fim de promover a segurança e transparência ao turista na utilização dos serviços de turismo do Município, assim como facilitar a prestação de serviços de turismo.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; e legislação correlata às licitações.

4.3.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 2019, obre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação- SISP do Poder Executivo Federal;

4.3.3. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

4.3.4. Lei Municipal nº 742/2022, modifica a Lei Municipal nº 692, de 23 de dezembro de 2019, define os Pontos de Mergulho e dá outras providências correlatas;

4.3.5. Lei Complementar nº 001/2021, dispõe sobre o Código Tributário do Município de Maragogi – CTM, que regulará o Sistema Tributário Municipal, regulando as limitações de tributar, estabelecendo normas gerais em matéria de legislação tributária

4.3.6. Lei Nº 99/90, de 05 de abril de 1990, Lei Orgânica do Município de Maragogi/AL.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, de modo a mantê-la mais atualizada possível.

4.4.2. As atualizações (corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas) do Sistema Estruturante em serviço de nuvem serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

4.5.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.5.4. Pelo fato de prestação de serviço contínuo e essencial, as definições das demandas a serem priorizadas, os cronogramas das entregas, bem como os prazos de início e término, serão definidos nas ordens de serviço abertas ao longo da execução contratual.

4.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.6.1.1. Durante a execução da instalação do equipamento no ambiente da CONTRATANTE, os



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI



SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os empregados e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal preferencialmente crachá e fardamento para serem identificados facilmente;

4.6.1.2. A prestação dos serviços deve estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União;

4.6.2. Não são previstos atendimentos a requisitos sustentáveis uma vez que o objeto se trata de serviço de cunho intelectual oferecido em plataforma digital, além disso foi consultado o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, onde não constam exigências para esse tipo de serviço.

4.7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.7.1. Disponibilização de Solução em nuvem pública:

4.7.1.1. Consiste na disponibilização da Solução em nuvem pública, incluindo todos os componentes necessários descritos neste termo e seus anexos.

4.7.1.2. Os custos referentes à infraestrutura de nuvem são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.1.3. A Solução deverá ser disponibilizada em ambiente de homologação (HMP) para realização de testes.

4.7.1.4. A Solução não poderá estabelecer limites e/ou restrições quanto ao seu uso.

4.7.1.5. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima de 99,5% da Solução fornecida a partir da homologação da implementação, todas as horas do dia, todos os dias da semana, em todos os dias do ano.

4.7.2. Setup:

4.7.2.1. Consiste em executar as atividades necessárias para implementação da Solução, de seus módulos e componentes, resultando em seu pleno funcionamento, de acordo com os requisitos e volumetria estabelecidos no TR e seus anexos, incluindo a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE.

4.7.2.2. Contempla todas as ações necessárias para ativação, integração, parametrização, customização e disponibilização da Solução atendendo integralmente os requisitos definidos no TR e seus anexos.

4.7.2.3. Durante o setup, a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento para treinamento do público-alvo definido pela CONTRATANTE.

4.7.2.4. O *setup* terá duração máxima de 45 dias, devendo a CONTRATADA se programar para atendimento nesse prazo.

4.7.3. Volumetria Esperada:

4.7.3.1. A Solução deve estar capacitada a atender os volumes estimados de 1 milhão de vendas de serviços por ano, seguindo dos critérios de performance definidos, considerando a suficiência de atendimento de picos simultâneos nas interfaces disponibilizadas, sem a necessidade de implementação de módulos e custos adicionais, conforme dimensionamento transacional provido e expectativas de crescimento para o período de vigência do contrato.

4.7.3.2. Trata-se de volumetria prevista, podendo variar ao longo do contrato.

4.8. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.8.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos neste Termo de Referência.

4.9. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.9.1 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



ESTADO DE ALAGOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



4.9.2. A prestação de serviço deverá ser realizada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE de maneira a garantir o rastreamento e o controle ao acesso às informações de caráter sigiloso, quando ocorrer. Quando essa prestação ocorrer na modalidade não-presencial, deverá ser solicitado o acesso via VPN (Virtual Private Network) à COTIN, que deliberará sobre o pedido.

4.9.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre as informações que venha a ter acesso e seus colaboradores deverão assinar um termo de responsabilidade antes do início da prestação do serviço.

4.10 Sustentabilidade

4.10.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.11. Subcontratação

4.11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto do contrato.

4.12. Garantia da Execução

4.12.1. Não haverá exigência da garantia contratual da execução contratação.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE:

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o Termo de Referência e seus anexos;

5.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência, em conformidade com a proposta aceita e inspeções realizadas;

5.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

5.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

5.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

5.1.6. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

5.1.7. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.8. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

5.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

5.9.1.1. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

5.1.10. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

5.1.11. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;

5.1.12. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

5.1.13. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.14. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI



SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:

5.2.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de referência e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

5.2.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

5.2.2.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

5.2.3. Atender às determinações regulares emitidas pela Contratante.

5.2.4. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

5.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

5.2.7. Comunicar à contratante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

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

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

5.2.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

5.2.12. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.2.13. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

5.2.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;

5.2.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 66-A);

5.2.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.19. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

5.2.21. Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da CONTRATANTE, mediante sua prévia e expressa autorização.

5.2.22. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.23. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.24. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao Contratante;

6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

• **Condição de Execução**

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: XX dias da emissão da ordem de serviço;

6.1.2. A prestação de serviços de TIC envolve a atuação em duas modalidades: (i) suporte técnico aos usuários e (ii) sustentação e gestão da infraestrutura em nuvem. Ambos devem apoiar a utilização das soluções ofertadas para Gestão do Turismo, buscando o máximo de disponibilidade possível, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas, bem como, o desempenho esperado. Tais modalidades apresentam grau de complexidade e rotinas heterogêneas e requerem experiência, conhecimentos e habilidades específicas pelos profissionais alocados.

6.1.3. Os serviços serão realizados no Município de Maragogi/AL, devendo a CONTRATADA cuidar de todo o suporte técnico, sustentação e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva), para que em conjunto, zelem pelo funcionamento das aplicações e banco de dados. Implantando soluções adequadas ao cenário de boas práticas aplicadas a computação em nuvem, que acompanhem a contínua evolução tecnológica

6.1.4. A empresa fornecedora da solução deve ser capaz de alocar os recursos humanos necessários para execução dos serviços de suporte técnico, com o conhecimento e experiência adequados para realização das atividades.

6.1.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do contrato serão considerados como período de estabilização e transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

6.1.6. O local de entrega dos serviços será no endereço da CONTRATANTE.

Materiais a serem disponibilizados



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
Formas de transferência de conhecimento

6.2. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Especificação da garantia do serviço

6.3. Todos os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser cobertos por garantia legal de 12 (sessenta) meses, durante toda a vigência contratual;

6.4. Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado e cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço para as atividades, se aplicável;

6.5. A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato. Havendo necessidade motivada, a área requisitante poderá definir prazos singulares para determinadas soluções

Acordos de Nível de Serviços

6.6. Os níveis mínimos dos serviços previstos neste item não se aplicam aos ambientes de treinamento, teste e homologação, somente ao ambiente de produção.

6.6.1. Os níveis de severidade serão utilizados pela CONTRATADA para a classificação das solicitações reportadas pela CONTRATANTE. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas tratados pelo preposto e pelas equipes técnicas da CONTRATADA.

6.6.2. Estabelece-se os seguintes níveis de severidade, conforme apresentado na Tabela abaixo:

Severidade	Severidade	Tempo de Reação	ANS Aceitável	Glosas Aplicáveis
3	Um dos itens da Solução apresenta alertas que, apesar de não causar indisponibilidade das suas funcionalidades, implica em transtornos para os usuários na utilização da solução ou para consultas técnicas e dúvidas.	24 horas úteis para solução	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	25% de Decréscimo no valor total da taxa de administração para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável
2	Um dos itens da Solução apresenta erros que não causam indisponibilidade das suas funcionalidades.	10 dias úteis para solução	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	25% de decréscimo no valor total da taxa de administração para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável
1	A Solução não está operante e não é possível nenhuma solução de contorno ou um dos itens da Solução parcialmente indisponível, mas com alguns serviços funcionando.	05 dias úteis para solução	80% dos atendimentos dentro do tempo de reação	50% de Decréscimo no valor total da taxa de administração para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



6.6.3. Considera-se prazo de solução o tempo líquido, sob tutela da CONTRATADA, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado no sistema de atendimento e a data e o horário do aceite definitivo da solução apresentada por parte da CONTRATANTE (encerramento do chamado).

6.6.4. A CONTRATADA deverá entrar em contato com a CONTRATANTE em até 2 (duas) horas após a abertura do chamado, para a coleta de informações necessárias à condução do serviço.

6.6.5. CONTRATADA deverá fornecer a plataforma de suporte técnico para abertura e gestão de chamados pela equipe da CONTRATANTE.

6.6.6. A definição de severidade poderá ser categorizada pela CONTRATADA e caso a CONTRATANTE não concorde com a justificativa apresentada, solicitará formalmente à CONTRATADA a recategorização do chamado, apresentando justificativa pormenorizada do pedido.

6.6.7. Deverá ser apresentado relatório técnico da apresentação dos chamados.

6.6.8. Análise das soluções de contorno apresentadas pela CONTRATADA.

6.6.9. Entende-se por solução de contorno qualquer intervenção técnica que resolva o incidente de forma temporária, reduzindo o impacto ao negócio, como execução de scripts ou disponibilização de outros meios que permitam que os usuários da CONTRATANTE possam realizar suas atividades.

6.6.10. Para todos os incidentes, independente da severidade, poderão ser apresentadas soluções de contorno.

6.6.11. As soluções de contorno apresentadas pela CONTRATADA para a resolução de problemas detalhados serão previamente analisadas pela CONTRATANTE antes da formalização do aceite definitivo.

6.6.12. As soluções de contorno ocasionarão o encerramento do chamado original e um novo chamado deve ser registrado para que o problema seja resolvido definitivamente, sendo este classificado na severidade correspondente.

Mecanismos formais de comunicação

6.7. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.7.1. Ordem de Serviço;

6.7.2. Ata de Reunião;

6.7.3. Ofício;

6.7.4. Sistema de abertura de chamados;

6.7.5. E-mails

Formas de Pagamento

6.8. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Pagamento.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.9. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 8.666, de 1993, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado;

7.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período;

7.7. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

- **Reunião Inicial**

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada, preferencialmente, de forma remota e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.9.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Gestão do Contrato

7.10. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO, a CONTRATANTE poderá designar servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

7.10.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

7.10.2. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente para fiscalizar tecnicamente o contrato;

7.10.3. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

7.10.4. Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

- **Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.11. O recebimento dos serviços será realizado conforme estipulado no art. 73 da Lei 8.666/93 e nos procedimentos a seguir.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

7.11.1. O Fiscal Técnico do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) relativo à OS, desde que haja a entrega dos produtos e documentação aplicável referente aos serviços realizados ou bens fornecidos.

7.11.2. O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento dos produtos descritos na OS, contados a partir da comunicação da CONTRATADA de entrega dos produtos.

7.11.3. Caso sejam verificados produtos incompletos ou inconsistentes, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sem prejuízo do prazo de entrega definido na OS.

7.11.4. A OS não será recebida provisoriamente enquanto os produtos não forem entregues por completo ou em conformidade com o previsto neste instrumento.

7.11.5. Havendo justificativa pelo não atendimento dos critérios de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor do contrato que decidirá quanto à aceitação.

7.11.6. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados (homologação), de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência.

7.11.7. Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Critérios de Aceitação, o Fiscal Requisitante e o Gestor do contrato confeccionarão e assinarão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

7.11.8. O prazo de emissão do TRD é de até 10 (dez) dias para os serviços, ambos contados a partir da data de emissão do TRP.

7.11.9. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada.

7.11.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por falhas ou prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato nos termos da lei.

7.11.11. O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais.

7.11.12. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao contrato e o Gestor do contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para a Área Administrativa proceder aos trâmites legais, resguardando sempre a ampla defesa e o contraditório.

• **Sanções Administrativas**

7.12. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

7.13. Pela **inexecução total ou parcial** do objeto deste contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

I - Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos significativos para o serviço contratado;

II - Multa, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretarem prejuízos para o serviço contratado;



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

III - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si e poderão ser aplicadas de forma cumulativa com as demais sanções aqui previstas.

IV - Suspensão de licitar e impedimento de contratar com órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

V - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

7.14. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.14.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.14.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; ou

7.14.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

7.16. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o dano causado à Administração, bem como o caráter educativo da pena, observado o princípio da proporcionalidade.

8. DO PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará a Remuneração pela taxa cobrada diretamente aos usuários dos serviços ofertados na Plataforma.

8.2. Os serviços vendidos no sistema serão medidos mensalmente, com base nos valores pagos diretamente pelos usuários dos serviços aos permissionários dos serviços de turismo, através do sistema da CONTRATANTE;

8.3. Para cada serviço vendido será cobrada uma taxa de administração de 12% (doze por cento), sendo de Gateway de Pagamento e Cobrança do Serviço do Sistema sobre todas as vendas cobrado diretamente na emissão dos serviços, percentual já incluso custos financeiros de Gateway de pagamento de cartão de crédito, PIX e cobranças, sem custo ao Município de Maragogi pela plataforma. A empresa cobrará o valor do serviço turístico ofertado pelo permissionário somados ao percentual da Taxa de Administração;

8.4. A taxa de administração destina-se a remunerar a empresa contratada pelo serviço de gerenciamento (intermediação) que esta realizará. Trata-se, pois, de percentual 12% (doze por cento) a ser proposto pela empresa pelo serviço de intermediação licitado.

8.5. O valor da taxa de administração leva em consideração todos as despesas necessárias à execução do objeto do contrato, inclusive tributo, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto de contratação, além dos materiais inerentes à prestação dos serviços contratados. O município de Maragogi possui um desconto na taxa de serviço de 15% (quinze por cento) para 12% (doze por cento) por ser associado a ANSEEDITUR, entidade que possui convênio e parceria com a CONTRATANTE.

8.9. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, inclusive o ISSQN – Impostos Sobre Serviços de Qualquer Natureza;

8.10. O pagamento do recolhimento do ISSQN, será realizado por meio de ordem bancária, para



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Município.

8.11. A CONTRATANTE deverá creditar o valor líquido na conta indicada pelo Município de Maragogi/AL, já deduzida a tarifa do montante arrecadado no dia, com relatórios de descrição dos tipos de serviços prestados com suas respectivas tarifas aplicadas;

8.12. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.13. A Contratante NÃO RECEBERÁ qualquer remuneração direta oriunda dos cofres públicos estaduais por este serviço ou por quaisquer prestações de serviços correlatos

8.14. Os preços serão fixos e irrevogáveis no prazo de um ano (doze meses) contado na data limite para apresentação das propostas, após poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice ICTI (ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO), calculado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas – IPEA. Exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.15. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1. O contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

9.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

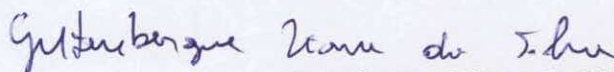
10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Não haverá despesa orçamentária para o Município de Maragogi/AL na presente contratação.

11. DA APROVAÇÃO E ASSINATURA

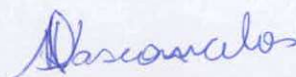
12.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída.

12.2. Conforme o § 6º do Art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico deverá ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente:


Gutenberg Viana da Silva
Integrante Técnico
Turismólogo

Aprovo em,

Maragogi/AL, 08 de dezembro de 2023.



Anderson Diego Araújo de Vasconcelos
Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



ANEXO I - DO TERMO DE REFERÊNCIA
REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

1 - Requisitos Não Funcionais

1.	CARACTERÍSTICAS GERAIS
1.1	Fornecimento de Solução para Venda e Controle de Serviços com Conta Digital Integrada apta para executar em infraestrutura de nuvem (cloud), contemplando a disponibilização da infraestrutura tecnológica necessária e serviços de gestão desse ambiente, de sustentação da solução e componentes, de configuração, integração e customização, pelo prazo de 120 (cento e vinte) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos.
1.2	A Solução para Venda e Controle de Serviços com Conta Digital Integrada é composta de uma parte principal, denominada core e contempla serviços e transações <i>online</i> , tais como: venda de serviços, geração do voucher, check-in do voucher com controle de acesso, pagamento pelo aplicativo, geração de QR-Code, envio de link de pagamento, conta digital, split de pagamento (com regras específicas para cada ator), gateway de pagamento.
1.3	A Solução poderá agrupar alguns módulos/aplicações em um produto para melhorar a divulgação e acesso dos usuários.
1.4	A Solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
1.5	A Solução deverá ser completamente integrada em suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista dos diversos perfis necessários.
1.6	A Solução deverá ser apta para ser executada em vários ambientes de hospedagem na nuvem – <i>multicloud</i> e com integrações com parceiros, incluindo a CONTRATANTE e seus controles, sem que haja qualquer dependência aos ambientes providos (<i>lock-in</i>).
1.7	A Solução deverá fazer o split de pagamento, com os valores definidos pela PREFEITURA, para todos os atores que fazem parte da venda e prestação do serviço.
1.8	A Solução deverá ter uma conta digital para todos os atores que efetuar qualquer transação dentro da plataforma.
2.	ALTA DISPONIBILIDADE
2.1	A Solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24 X 7 X 365);
2.2	O período de disponibilidade total da Solução deve ser superior a 99,5% (noventa e



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

	nove e meio por cento) do total de minutos/mês.
2.3	A Solução deverá ser implementada em alta disponibilidade local e global.
2.3.1	Alta disponibilidade local é a duplicação em um mesmo Datacenter de estruturas de maneira que, na queda de metade de uma Solução local, a outra metade suporte toda a operação do Datacenter.
2.3.2	Alta disponibilidade global é a alta disponibilidade implementada em Datacenters distintos, de maneira que, caso um dos Datacenters fique indisponível, o outro assumirá plenamente a operação de ambos.
2.4	A Solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade contratada, alertas quando atingidos patamares de recursos e tetos de recursos máximos utilizáveis em função do orçamento disponível.
3.	SEGURANÇA
3.1	Camada de segurança, com a utilização do conceito de <i>Single Sign-On</i> nos logins, efetivação de transações após confirmação de senha transacional e <i>token</i> digital, incluindo trilha de auditoria.
3.2	A Solução deverá ser implementada com capacidade de comunicação com criptografia, em todas as comunicações com o cliente e parceiros, sem ônus adicionais.
3.3	A Solução deverá prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits. A chave simétrica a ser utilizada deverá ser de domínio da CONTRATANTE e armazenada em HSM fornecido juntamente com a Solução, homologada em nível FIPS 140-2.
3.4	A CONTRATADA deverá prover solução de SIEM - Gestão de Eventos de Segurança.
3.4.1	A Solução deve estar de acordo com o respeito à privacidade dos dados do cliente conforme previsto na Lei 13.709/2018 - LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.
3.5	A Solução ofertada em nuvem pública (externa), deve obedecer aos seguintes requisitos:
3.5.1	Adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas em sua infraestrutura.
3.5.2	A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços.
3.5.3	O provedor deve garantir e demonstrar isolamento de recursos e de dados de seus



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

	clientes, inclusive o acesso indevido por outros clientes.
3.5.4	Deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.
3.5.5	A Solução deverá prover toda a segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de <i>firewall</i> , IPS, IDS, Anti-DDoS, dentre outras necessárias para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CONTRATANTE.
3.5.6	A política para gestão de mudanças deve ser acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, e este último deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças.
3.5.7	Deve-se possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CONTRATANTE, os dados deverão ser excluídos ao final do contrato.
3.5.8	Deve-se facilitar o processo no caso de haver troca de fornecedor ou internalização de serviços na CONTRATANTE.
4.	PROCOLOS
4.1	A Solução deverá ser implementada com, no mínimo, os seguintes protocolos:
4.1.1	Comunicação com aplicações CONTRATANTE: HTTP, HTTPS.
4.1.2	Autenticação de usuários: integração com a Solução de gestão de acessos por meio dos protocolos OpenID Connect (oAuth 2.0) ou SAML 2.0
5.	FACILIDADES BÁSICAS
5.1	Todas as interfaces de usuários e clientes deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário ou cliente não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
5.2	As interfaces da Solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da Solução.
6.	LINGUAGEM
6.1	A Solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários e clientes ao sistema no idioma português do Brasil.
6.2	Todos os relatórios disponibilizados pela Solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.
7.	DESEMPENHO
7.1	As interações com os clientes não poderão ter latência superior a 20 segundos,



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

	contados desde o final do comando dado pelo cliente até o início da resposta, independente do meio de acesso.
7.2	A Solução deverá ser capaz de controlar a quantidade de acessos simultâneos e demais parâmetros indicados neste documento.
8.	SERVIÇO DE SUPORTE FUNCIONAL DA FERRAMENTA
8.1	Consiste no atendimento aos chamados abertos para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas, inclusive nas suas configurações, parametrizações, integrações e customizações, também se aplicam na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, tratamento de problemas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento e utilização da Solução e dos seus módulos e componentes.
8.2	Deverá ser disponibilizado 24 x 7 x 365 para os chamados de Severidade 1 e Severidade 2 e nos dias úteis das 08h00 às 18h00 para os chamados de Severidade 3. <i>Severidade 1: A Solução não está operante e não é possível nenhuma solução de contorno ou um dos itens da Solução parcialmente indisponível, mas com alguns serviços funcionando.</i> <i>Severidade 2: Um dos itens da Solução apresenta erros que não causam indisponibilidade das suas funcionalidades.</i> <i>Severidade 3: Um dos itens da Solução apresenta alertas que, apesar de não causar indisponibilidade das suas funcionalidades, implica em transtornos para os usuários na utilização da solução ou para consultas técnicas e dúvidas.</i>
8.3	No momento da abertura do chamado, será informado, no mínimo, o seguinte: <ul style="list-style-type: none">• Nome do usuário;• Unidade do usuário;• Contato do usuário (telefone, e-mail);• Relato do incidente/problema/dúvida; Envio de arquivos anexados com outras informações necessárias para o entendimento do chamado.
8.4	O suporte técnico deverá ser prestado local ou remotamente, mediante chamado, nas condições e prazos estabelecidos nesse documento e anexos.
9.	HORA OFICIAL DO BRASIL
9.1	Deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso-horário definido pela CONTRATANTE.

2 - Requisitos Funcionais

1.	Acesso
1.1	O acesso do cliente deverá ser provido pela Solução.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

2.	Onboarding digital
2.1	Solução integrada de autenticação digital de pessoas, através de:
2.2	Confirmação de autenticidade do celular cadastrado e autorização do dispositivo acessado.
3.	Novos produtos e funções digitais
3.1	A Solução deve ser flexível e modular permitindo a criação e a oferta de novos produtos, funções digitais e jornadas de clientes, com o mínimo de customização.
3.2	Solução de relacionamento com os clientes com disparos de e-mails, notificações push no aplicativo móvel, SMS e mensagens via Whatsapp.
4.	Integrações
4.1	A Solução deve ser capaz de se integrar utilizando de API REST/JSON, SOAP/webservices, ETL, ISO.
4.2	A integração pode se dar com a PREFEITURA ou com entes externos.
4.3	De forma a se adequar à Lei Geral de Proteção de Dados, a Solução deverá possuir ferramenta de gestão do consentimento, com o objetivo de registrar a anuência do cliente à política de utilização dos dados fornecidos por ele.
4.4	Permitir que parceiros possam realizar a manutenção de produtos e serviços via API.
4.5	Extrato de execução das API por fornecedor e parceiros, permitindo a cobrança de parceiros e fornecedores.
5.	Gerenciamento
5.1	Deve possuir funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes, das operações dos clientes, das transações, finalizadas, pendentes, desfeitas e canceladas, sob o ponto de vista de falhas, desempenho, capacidade e <i>troubleshooting</i> .
5.2	Dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na Solução. Os registros deverão estar identificados com a data e horário do evento, ação realizada e identificação do responsável pela ação.
5.3	Implementar a geração de relatórios, visões, dashboards, painéis, utilizando indicadores de desempenho, de forma descritiva e gráfica, totalmente customizáveis e online, para visualização em computadores e dispositivos móveis (tablets e smartphones), com a possibilidade de os usuários acessarem as mesmas telas, independentemente da plataforma usada.
5.4	Permitir exportar os relatórios para formatos de mercado.
6.	Conta Digital
6.1	São requisitos não funcionais da Carteira Digital: <ul style="list-style-type: none">• Capacidade de processar transações com acordo de nível de serviços (SLA)/tempo médio de até 20 (cinco) segundos (a partir do recebimento da transação no ambiente – ou seja, sem considerar latência de dispositivos móveis e de rede de operadores de telefonia)• Capacidade de processamento de ao menos 100 (cem) Transações por segundo (considerando tempo médio anteriormente definido).



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI
SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

	<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de gerenciamento escalável de Contas Digitais.• Capacidade de verificação em sistema antifraude de ao menos 99% (noventa e nove por cento) das transações.
6.2	A Solução deverá dispor de camada de API especializada nas operações de: <ul style="list-style-type: none">• Autenticação de clientes;• Operações de conta digital;• Operações de carteira digital.
6.3	As operações de Autenticação de Clientes na carteira digital, compreendem: <ul style="list-style-type: none">• Validação dos dados do cliente por meio dos protocolos OpenID Connect (oAuth 2.0) ou SAML 2.0.;• Controle de dispositivos com autenticação e administração.
6.4	As operações de Conta Digital, compreendem: <ul style="list-style-type: none">• Consultar saldo e extrato;• Possuir opção de receber crédito e efetuar pagamento por meio de:• QR-Code;• Cartão de Crédito;• PIX;• Boleto;• Transferência de valor para outros bancos;• Incluir e excluir cartões físicos na carteira digital;