PROJETO BÁSICO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA OS SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SOFTWARE DE GERENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO TÉCNICA E TREINAMENTO DE PESSOAL NAS DIVERSAS ÁREAS DA AUTARQUIA.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO..... 4
2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO..... 4
3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO..... 4
4. DEMANDAS E NECESSIDADES..... 4
5. MOTIVAÇÃO..... 5
6. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO..... 5
7. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA..... 5
8. CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE... 6
9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO..... 6
10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS..... 7
11. REQUISITOS DA SOLUÇÃO..... 7
12. DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL 8
13. PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS, ANALISTAS E TÉCNICOS..... 10
14. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS..... 10
15. METODOLOGIA DE TRABALHO..... 11
16. PRAZOS E CONDIÇÕES..... 11
17. INFRAESTRUTURA TEMPORÁRIA DE MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO..... 11
18. CONDIÇÕES.....13
19. NÍVEIS DE SERVIÇO NA IMPLANTAÇÃO..... 15
20. ACEITE.....15
21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE..... 15
22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....16
23. DA FORMA DE PAGAMENTO.....17
24. PROPRIEDADE E SIGILO..... 18
25. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES.....18
26. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.....19
27. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO.....20
28. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.....20

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

29. LOCAL DE EXECUÇÃO..... 21

30. VISITA TÉCNICA..... 21

31. RESUMO DOS ANEXOS..... 21

1. APRESENTAÇÃO

a. Este documento foi elaborado com base na Lei nº 8.666/93, se constituindo como peça integrante e inseparável do procedimento licitatório.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

a. Prestação de Serviços para a implantação de Sistema Integrado de Informação de Gestão Comercial e Operacional e também para Gestão Administrativa e Financeira, com suporte técnico, treinamento e fornecimento de software que incorpore as funcionalidades operacionais e de gestão, em conformidade com este documento e seus Anexos.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

a. A Implantação de um Sistema Integrado de Informação, Gestão Comercial, Administrativa e Financeira tem por objetivo aperfeiçoar e melhor integrar os processos da autarquia municipal – Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE; atingir os objetivos estratégicos da autarquia e melhorar os serviços prestados a seus usuários.

4. DEMANDAS E NECESSIDADES

a. Os Sistemas deverão permitir o acesso via 3 (três) camadas, com senhas individuais, sendo:

- Acesso da empresa – uma de produção, uma de homologação e uma de desenvolvimento;
- Acesso ao Software – 280 (duzentos e oitenta) usuários nominais ou mais;
- Acesso ilimitado via Portal – internet ou intranet.

b. Para as demais demandas previstas, listadas abaixo, as suas respectivas necessidades encontram-se no escopo deste Projeto Básico.

ID	Demanda prevista
1	Software
2	Serviços de Implantação
3	Customização
4	Treinamento
5	Licenças de uso
6	Documentação
7	Garantia
8	Suporte
9	Manutenção

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

10	Operação Assistida
11	Outros Serviços decorrentes durante a vigência do contrato

5. MOTIVAÇÃO

a. O uso de um Sistema Integrado de Informação, Gestão Comercial, Administrativa e Financeira é essencial para garantir o adequado controle e a maior confiabilidade das informações relacionadas à administração da CONTRATANTE, provendo agilidade e eficiência na execução das atividades gerenciais, além de proporcionar a implantação de melhores práticas em processos críticos relacionados à atividade final da autarquia e atender às demandas regulatórias/ normativas.

b. A necessidade da contratação considera, em sua motivação, permitir que os objetivos estratégicos da CONTRATANTE sejam executados e as necessidades sejam atingidas.

6. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

a. Atendimento aos requisitos regulatórios, normativos e legislação vigente através dos Sistemas Informatizados.

b. Promoção da melhoria do desempenho da CONTRATANTE, visando alcançar a excelência em sua gestão, conforme o modelo de Excelência em Gestão Pública.

c. Integração dos processos, dados e informações por meio de um sistema de informação de gestão que apoie a tomada de decisão em todas as áreas da autarquia.

7. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Id	Necessidade	Benefício
1	Implantação e Manutenção do Sistema de informação e Gestão Planejamento dos Recursos Empresariais - (EntrepriseResource Planning – ERP) da Contratante	Atendimento aos requisitos existentes atualmente na Autarquia (Normas, Resoluções e Legislação Vigente)
2	Realizar o Planejamento e a Integração dos sistemas de Informação da área comercial e operacional com a área Administrativa/Financeira	Apoio à tomada de decisão organizacional
3	Institucionalizar o processo de integração de dados e informações	Apoio à tomada de decisão organizacional

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

8. CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE

a. O objeto deste Projeto será realizado em prazo certo e determinado a fim de evitar paralisações de serviços essenciais. O objeto pretendido possui características de serviço contínuo.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

a. A SOLUÇÃO consiste na Prestação de Serviços de Implantação de um Sistema Integrado de Informação, Gestão Comercial e Operacional e também para Gestão Administrativa e Financeira, com suporte técnico e fornecimento de software que incorpore funcionalidades operacionais e de gestão, em conformidade com este documento e seus Anexos, conforme disposto em detalhes no Anexo 1 deste edital.

b. O Sistema Integrado de Informação e Gestão, da categoria de sistemas conhecida como 'Planejamento dos Recursos Empresarias' (ERP – *Enterprise Resource Planning*), é uma ferramenta de software que apoia a execução dos processos conforme abaixo:

c. Os módulos de sistemas a serem implantados são:

Sistema de Gestão Comercial, Operacional e Atendimento Integrado	Sistema de Gestão Administrativa e Financeira Integrado
Módulo de Saneamento Básico	Módulo de Contabilidade Pública, Tesouraria, Orçamento e Audesp
Módulo de Atendimento ao Cidadão	Módulo de Administração de Frotas de Veículos e Máquinas
Módulo de Coleta de Dados de Leitura	Módulo de Administração de Compras, Almoxarifado, Licitações e Contratos
Módulo de Coleta de Dados para Ordens de Serviços	Módulo de Administração de Patrimônio
Módulo de Geoprocessamento	Módulo de Gerenciamento de Processos/Protocolos Administrativos e documentos gerais.
Módulo de Agência de Atendimento ao Cidadão "web".	Módulo de Folha de pagamento, Ponto Eletrônico, Recursos Humanos, Benefícios e Portal do Servidor (Módulo Web – folha de pagamento)
Portal de Logística de Ordens de Serviço - Web	
App do Cidadão	Sistema de Gerenciamento de Despesas
	Portal da Transparência e Lei de acesso à Informação

d. A base da Arquitetura Integrada dos Módulos de Sistema da CONTRATANTE é o elemento central de integração com outros sistemas já implantados ou em implantação.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

e. Na SOLUÇÃO, constarão os principais cadastros-base e os principais processos de cada módulo.

f. Não será permitida a participação de consórcios ou empresas consorciadas. Uma única empresa responderá diretamente por todo o contrato referente aos módulos a serem implantados.

10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

a. O processo licitatório visa à aquisição do objeto a fim de atender à demanda de procedimentos, normas da CONTRATANTE e atender à Legislação. Para tanto, faz parte deste Projeto Básico a especificação técnica dos requisitos constantes nos **Anexos 1 a 13.**

b. O Software da SOLUÇÃO a ser adquirido e implantado deverá ser parametrizável em larga escala, para que tenha a versatilidade de se adaptar às demandas dinâmicas da CONTRATANTE.

11. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

a. **Requisitos de Negócio (ANEXO Nº 1)** Independem de características tecnológicas e definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 1.

b. **Requisitos de Capacitação (ANEXO Nº 2)** Definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos, o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2.

c. **Requisitos Legais (ANEXO Nº 2)** Definem as normas e legislação vigente com as quais a Solução de Tecnologia da Informação deverá estar em conformidade. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2.

d. **Requisitos de Garantia e Manutenção (ANEXO Nº 2 e ANEXO Nº 3)** Independem de configuração tecnológica e definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, além de definirem a forma como será conduzida a manutenção e a comunicação entre as partes envolvidas. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2 e no ANEXO N° 3.

e. **Requisitos Temporais (ANEXO Nº 7)** Definem os produtos intermediários da SOLUÇÃO e as respectivas datas de entrega. Os itens deste tipo de requisito encontram-se Cronograma Físico, ANEXO N° 7.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

f. **Requisitos de Segurança da Informação (ANEXO Nº 2 e ANEXO Nº 3)** Definem os atributos básicos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados de acordo com os padrões e normas Técnicas (ABNT) e legislação vigente. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2 e no ANEXO N° 3.

g. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais (ANEXO Nº 2)** Definem requisitos que a Solução de Tecnologia da Informação deverá atender para estarem em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2.

h. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica (ANEXO Nº 2 e ANEXO Nº 3)** Compostos de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2 e no ANEXO N° 3.

i. **Requisitos da implementação (ANEXO Nº 2 e ANEXO Nº 3)** Estabelece o processo de desenvolvimento de software, as técnicas, os métodos, a forma de gestão, de documentação, dentre outros. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2 e no ANEXO N° 3.

j. **Requisitos da Experiência Profissional da Equipe (ANEXO Nº 2)** O CONTRATADO deverá manter, durante a execução contratual, condições e qualificação técnica para a execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta licitação. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO Nº 2.

k. **Requisitos de Metodologia de Trabalho** Estabelece cronograma, metodologia, recursos didáticos e humanos necessários para a implantação do Software da SOLUÇÃO, bem como treinamento a ser ministrado aos usuários.

l. **Requisitos De Integração (ANEXO Nº 4)** Definem os tipos de integração com outros sistemas que a solução deverá contemplar. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 4.

m. **Demais Requisitos Aplicáveis (ANEXO N° 2 e ANEXO N° 3)** Consistem nos requisitos necessários para a SOLUÇÃO que não se enquadram nos itens anteriores. Os itens deste tipo de requisito encontram-se no ANEXO N° 2 e no ANEXO N° 3.

12. DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Para cada profissional responsável por realizar a execução dos serviços da CONTRATADA deverá ser respeitado, para cada perfil, o disposto a seguir:

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

a. Gerente do Projeto

- Responde pela gestão de seus técnicos, coordenando a execução das tarefas.

- Estabelece as diretrizes e procedimentos para as atividades relacionadas ao Processo de Planejamento.

- Assegura que os objetivos da contratação e as expectativas do negócio sejam iguais.

- Identifica e gerencia as resistências e mantém a estabilidade da contratação; e atua como representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE, que também designará um Gerente de Projeto, de sua parte.

- Atua em todas as fases do serviço contratado, avaliando a execução e promovendo ações que assegurem a consecução dos resultados contratados, em conformidade com determinações da CONTRATANTE.

b. Gerente de Contrato

- Responsável pelo gerenciamento do Contrato e ponto focal no relacionamento com a Superintendência Administrativa da CONTRATANTE e os responsáveis pelos Centros de Custos alocados a esta contratação.

c. Gerente de Integração

- Responsável pela integração da equipe, garantindo que as distintas frentes funcionais - responsáveis pela implementação da SOLUÇÃO em cada macro processo por ela suportado ou impactado - trabalhem de maneira coesa.

d. Consultor de Negócio / Analista de Sistema

- Responsável pelas atividades resolução de problemas e propostas de melhorias, análise de problemas da SOLUÇÃO, análise de aderência para implantação de novos módulos adquiridos ou automatizações, em conformidade com determinações da CONTRATANTE, pela parametrização da SOLUÇÃO, de forma adequada aos impactos de macro processos acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, treinamento dos usuários; e simulação das rotinas de trabalho.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

e. Desenvolvedor Técnico

- Responsável por coordenar as atividades de instalação e administração dos componentes da SOLUÇÃO; adaptar a SOLUÇÃO por parametrização e customização de funcionalidades; efetuar análises para construção de interfaces e integrações necessárias com os sistemas existentes da CONTRATANTE; migração de dados; implantação; suporte a sistemas de informação e soluções tecnológicas.

13. PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS, ANALISTAS E TÉCNICOS.

a. Com relação aos profissionais que integrarão as equipes de desenvolvimento, mudanças e de implantação, a CONTRATADA deverá indicar os quantitativos, de cada perfil, de analistas e técnicos que serão alocados á execução contratual.

b. A CONTRATANTE poderá exigir, em qualquer tempo, a substituição de qualquer membro da equipe do CONTRATADO, em função do não atendimento dos prazos definidos pelo **Acordo de Nível de Serviço (ANS) Anexos nº 6 e nº 9**.

14. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

a. Justificativa de integração do objeto: O objeto desta contratação considera e tem a expectativa de implantação de um sistema totalmente integrado. Os itens que compõem a SOLUÇÃO não são fracionáveis (gestão comercial / operacional e gestão administrativa / financeira), por se caracterizarem como partes integrantes de uma solução unificada.

b. Os sistemas integrados visam melhorar a eficiência dos serviços e processos área meio (entendida como áreas de suporte à área fim, produtiva da autarquia), economia de recursos, eliminar retrabalho, desincumbir-se da prospecção de novas tecnologias de software e hardware para atender a área meio, uma vez que a evolução da SOLUÇÃO vencedora passa a ser um indexador direto daquelas.

c. O software que compõe a SOLUÇÃO é composto por uma estrutura de módulos, com características especificas. A integração da solução começa especialmente na união desses módulos descritos detalhadamente no Anexo 1 deste edital.

d. Um Sistema de Gestão não integrado com módulos diferentes, desenvolvidos por fornecedores diferentes é operacionalmente inviável para a CONTRATANTE.

e. O Catálogo de Serviços, no ANEXO Nº 8 embora relacione os serviços a serem prestados, apenas evidencia o rol de atividades que compõem a

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

implantação definitiva da SOLUÇÃO. Do termo plural não decorre de que se parcele o objeto, visto tratar-se de uma SOLUÇÃO única, disponibilizada por um único fornecedor.

15. METODOLOGIA DE TRABALHO

a. A CONTRATADA deverá seguir metodologia de trabalho coerente com os conceitos preconizados pelas melhores práticas de gestão de projetos, atendendo às etapas e formas de execução previstas no Catálogo de Serviços, **ANEXO Nº 8**, deste Projeto Básico.

16. PRAZOS E CONDIÇÕES

a. A Implantação do Sistema ERP será realizada em 05 (cinco) fases principais:

- Planejamento
- Implementação
- Testes
- Homologação
- Produção

b. O prazo para a entrada em produção do Sistema ERP, completamente operacional, será no dia 08/06/2017, sexta feira, no horário comercial da Autarquia.

c. Conforme explicitado no Cronograma Físico, **ANEXO Nº 7**, a Fase de Testes poderá ser diluída entre as fases de Planejamento, Implementação e Homologação, naquilo que for pertinente, de forma a otimizar a prestação dos serviços.

d. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos dispostos no Cronograma Físico, apresentado no ANEXO Nº 7, deste edital.

e. Durante a execução das Etapas, serão aceitos ajustes de prazos, mediante aprovação da CONTRATANTE, de forma a melhor atender a implantação da solução, porém respeitando o cronograma estabelecido no Anexo nº 7.

17. INFRAESTRUTURA TEMPORÁRIA DE MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

a. Fica a CONTRATADA responsável por prover toda a infraestrutura temporária de servidores, licenças legalizadas de softwares, licenças legalizadas de sistemas operacionais, SGBDR´s (Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional) homologados e legalizados para implantação da solução em paralelo ao atual sistema em produção da CONTRATANTE.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

b. A CONTRATADA viabilizará a transição dos ambientes da CONTATANTE sem provocar indisponibilidades e paralizações, reduzindo ao máximo o tempo necessário para conclusão da migração entre os ambientes.

c. A CONTRATANTE não dispõe de infraestrutura suficiente (espaço em disco e processamento) para suportar, paralelamente, em um mesmo servidor, a transição do ambiente de produção atual para o ambiente a ser implantado.

d. A necessidade de migração de dados e implantação de novo sistema, até o final do contrato vigente, não interferirá nos sistemas em produção da CONTRATANTE e, durante a fase de implantação, deve ocorrer paralelamente e independentemente dos processos de produção atuais.

e. Para início e transição das operações do ambiente de produção da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- Transportar, instalar e configurar os servidores no prédio da CONTRATANTE;

- Disponibilizar toda infraestrutura necessária com características técnicas que atendam plenamente as atuais demandas de produção da CONTRATANTE;

f. Disponibilizada, instalada e configurada toda a infraestrutura temporária, o CONTRATADO realizará as seguintes atividades:

    - Instalação e configuração dos módulos;

    - Importação e migração do banco de dados a partir de backup de SGBD de produção do CONTRATANTE;

    - Configurações, testes e homologação do ambiente paralelo, pelo CONTRATADO, conforme descrito em ANEXO nº 1;

g. Concluídas as atividades do item anterior, a CONTRATADA realizará os seguintes procedimentos:

    - Revisão da homologação do ambiente paralelo, verificação da parametrização e das políticas de acesso dos usuários;

    - Transferência definitiva do sistema homologado para a infraestrutura de servidores físicos da CONTRATANTE;

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

- Revisão da homologação do ambiente definitivo, verificação das parametrizações e políticas de acesso dos usuários;

- Desativação, retirada e transporte do ambiente e infraestrutura temporária de servidores pela CONTRATADA;

18. CONDIÇÕES

a. Na prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá atender às seguintes condições:

b. Durante todo o processo de implantação, a CONTRATADA deverá realizar reuniões técnicas com os profissionais da CONTRATANTE, para apresentação das características dos componentes do Software parte da SOLUÇÃO, planejamento da implantação do sistema e transferência do conhecimento para os técnicos da CONTRATANTE.

c. Toda a documentação gerada pela CONTRATADA durante a execução das fases de implantação do Sistema ERP deverá ser validada pela CONTRATANTE.

d. Todas as reuniões entre CONTRATADA e CONTRATANTE devem ser formalizadas com a elaboração da Ata de Reunião, conforme modelo presente no ANEXO Nº 5.

e. **Avaliação do Processo de Implantação**: A CONTRATANTE se reserva o direito de efetuar avaliação do processo de implantação de cada componente do Software. Esta avaliação poderá ser realizada em qualquer etapa do processo de implantação, antes e após a homologação definitiva.

f. **Comunicação de Ocorrência**: A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente e formalmente ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados nas diversas fases da implantação do Software, parte da SOLUÇÃO.

g. **Revisão de Serviço de Implantação**: Caso os resultados obtidos com a implantação sejam insatisfatórios, em relação aos requisitos especificados neste Projeto Básico, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA que efetue a revisão da qual poderá acarretar o reinício do processo de implantação do módulo ou componente, sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE.

h. **Customizações e Parametrizações**: A CONTRATADA se compromete a executar todas as customizações e parametrizações necessárias à adequação e atualização dos requisitos funcionais, de forma a atender

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

as regras de negócio e as necessidades da CONTRATANTE, àquelas já implantadas e funcionais atualmente, conforme descrito neste documento e seus Anexos.

i. Em atendimento ao disposto no parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/1993, para efeitos de garantia de continuidade dos processos de trabalho da CONTRATANTE, dependentes da solução fornecida, a empresa CONTRATADA deverá entregar todas as documentações das funcionalidades customizadas, que atendam às necessidades específicas de negócio da CONTRATANTE.

j. **Implantação Definitiva**: A Implantação definitiva consiste na instalação da SOLUÇÃO, nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e treinamento da CONTRATANTE. Para fins de homologação de funcionalidades, testes, migração de dados, integração de dados e sistemas e manutenção evolutiva, a SOLUÇÃO deverá ser instalada em um ambiente de homologação, apartado do atual ambiente de produção. Após a aprovação dos serviços de implantação, a SOLUÇÃO será transferida para o ambiente definitivo de produção da CONTRATANTE, desde que mediante a validação da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

k. **Migração de Dados**: A CONTRATADA deverá prover a migração dos dados do Sistema legado da CONTRATANTE, contemplando:

l. A extração da base dos dados existentes em bancos de dados e/ ou outras formas de armazenamento;

m. **Validação dos dados**: processo de limpeza dos dados (detecção e ajustes de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e adequação destes ao formato de dados utilizado pelo Software, parte da SOLUÇÃO;

n. **Carga de dados**: os dados extraídos e validados são inseridos nas bases de dados do Software.

o. **Serviços de Monitoramento de Desempenho**: Durante a execução contratual, a equipe técnica da CONTRATADA deverá monitorar os níveis de utilização (diariamente, semanalmente ou mensalmente) e desempenho do sistema, recomendando ajustes nos parâmetros do ambiente sempre que necessário.

p. **Gestão da Informação**: A CONTRATADA, por seus próprios meios ou os disponíveis pelo fabricante do produto, deverá disponibilizar à CONTRATANTE acesso às bases de conhecimento técnico do produto disponível para clientes, para acesso Web e download, através da

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

internet, a qualquer tempo (regime 24X7), conforme o respectivo Acordo de Nível de Serviço - ANS. Essas bases poderão ser constituídas de páginas de comunidades de prática, FAQs (Frenquent Asked Questions), planilhas de especificações técnicas (datasheets), manuais, artigos, apresentações, webcasts e outros tipos de conteúdos. Os artigos técnicos sobre o produto que não estiverem disponíveis no Website da CONTRATADA deverão ser indicados à CONTRATANTE por meio do apontamento dos respectivos endereços eletrônicos de busca na internet.

q. **Suporte Técnico:** A CONTRATADA deverá fornecer Suporte Técnico, de acordo com o estabelecido no **ANEXO Nº 6 e ANEXO nº 9** deste Projeto Básico, durante o período contratual e previsto no Cronograma Físico - **ANEXO Nº 7** deste documento, a qualquer tempo no regime 8x5 (8 horas por dia, cinco dias por semana, em horário comercial da CONTRATANTE).

19. NÍVEIS DE SERVIÇO NA IMPLANTAÇÃO

Os níveis de serviço estão definidos no ANEXO Nº 9 – Acordo de Nível de Serviço (ANS), deste edital.

20. ACEITE

ID	ETAPA/FASE/ITEM	INDICADOR	MÉTRICA
1	Preparação Contratual	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
2	Preparação do Ambiente Operacional	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
3	Diagnóstico da Situação Atual e Plano de implantação do Sistema ERP	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
4	Instalação do Sistema ERP	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
5	Validação do Ambiente Operacional	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
6	Implementação dos Requisitos de Negócio Nativos/Parametrizáveis	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
7	Implementação dos Requisitos de Negócio Customizáveis	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
8	Migração de Dados	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
9	Integração de Sistemas	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
10	Plano de Treinamento	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
11	Aplicação do Treinamento	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
12	Realização de Testes	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo
13	Transferência o Sistema ERP para ambiente de produção	Prazo da Ordem de Serviço	Execução dentro do prazo

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

a. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº. 8.666/93.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

b. Solicitar a substituição imediata de qualquer profissional da contratada que, por sua avaliação, não possua o conhecimento técnico e postura profissional necessário à perfeita realização dos serviços.

c. Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, mediante a apresentação da Nota Fiscal / Fatura, devidamente atestada através do termo de recebimento de serviços depois de constatado o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**.

d. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por um representante designado pela autoridade competente, nos termos do Art. 67 da Lei 8.666/93 atualizada;

e. Notificar, por escrito, à **CONTRATADA**, ocorrências de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

f. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados.

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

a. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

b. Enviar ao Gestor/Fiscal do contrato, documento relacionando os profissionais envolvidos, para efeito de controle de entrada e saída de funcionários da sede da CONTRATANTE.

c. Atender ao Cronograma Físico de Implantação do Sistema ERP elaborado pela CONTRATANTE, em conformidade com o exposto no ANEXO N° 7 deste Projeto Básico.

d. Disponibilizar relatórios de acompanhamento ao fiscal do contrato, que serão os principais instrumentos para a avaliação dos serviços prestados.

e. Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital.

f. Responsabilizar-se pelo fiel pagamento dos salários, demais benefícios trabalhistas, encargos sociais e tributos, consoante a legislação vigente.

g. Arcar com a responsabilidade civil por todos ou quaisquer danos materiais e pessoais causados por seus empregados, dolosa ou culposamente, aos bens da Autarquia e de terceiros.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

h. Não permitir a utilização do trabalho do menor.
i. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

j. A CONTRATADA deverá manter o ambiente utilizado na prestação dos serviços nas mesmas condições que estavam antes do início dos serviços.

k. A CONTRATADA é obrigada a obedecer, no que se aplicar, a Legislação Trabalhista (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT) - Decreto-lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943 e a Legislação Previdenciária - Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 e Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999.

l. Fornecer todo o material, ferramentas e instrumentos necessários à perfeita execução dos serviços ora contratados, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

m. O pagamento das despesas com alimentação, hospedagem, deslocamento e transporte da equipe da durante o período de trabalho será de responsabilidade da CONTRATADA.

n. Instruir seus empregados a manterem sigilo a respeito das informações e quaisquer outros assuntos ligados a documentos e seus conteúdos, que porventura cheguem ao seu conhecimento por força da execução dos serviços.

o. Levar, imediatamente, ao conhecimento do gestor do contrato da COTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.

p. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes, que venham a serem vítimas seus empregados, quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e pelas demais exigências legais para o exercício das atividades.

23. DA FORMA DE PAGAMENTO

a. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do atesto da Nota Fiscal eletrônica (NF-e), que será apresentada de acordo com a etapa final do **Cronograma Físico, ANEXO Nº 7** deste Projeto Básico, sendo pagos mensalmente os

serviços efetivamente executados a partir da transferência do sistema ERP para ambiente de produção.

b. A Contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) para o endereço *scpd@saaesaocarlos.com.br,* para comprovação do serviço efetivamente executado, contendo o mesmo CNPJ do empenho para efeito de pagamento.

c. A Nota Fiscal eletrônica (NF-e) deverá discriminar os módulos de sistemas implantados com o valor mensal dos serviços.

d. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE mediante crédito em conta bancária informada na Nota Fiscal (NF-e).

24. PROPRIEDADE E SIGILO

a. Todas as informações contidas no banco de dados são propriedade exclusiva da CONTRATANTE.

b. A CONTRATADA não violará a confiança que lhe é depositada em razão de celebração deste Contrato, guardando, durante toda sua vigência e mesmo após a sua finalização, total sigilo das informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas "informações confidenciais", e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados da CONTRATANTE, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.

c. A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados e todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a "informação confidencial", mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

25. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

a. Não serão consideradas 'informações Confidenciais' as informações que sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;

b. Não serão consideradas 'informações Confidenciais' que encontravam-se na posse legítima da CONTRATADA, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste Contrato;

c. Não serão consideradas 'informações Confidenciais' que sejam expressamente identificadas pela CONTRATANTE como "não confidenciais";

d. Não serão consideradas 'informações Confidenciais' que devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deve ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE.

e. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato à CONTRATANTE todas as informações recebidas em decorrência do presente Contrato e da prestação do serviço.

f. O descumprimento da confidencialidade obrigará a CONTRATADA à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a CONTRATANTE venha eventualmente a despender para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

g. O não exercício pela CONTRATANTE de qualquer direito previsto no termo de confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

h. A CONTRATADA deve efetuar assinatura do termo de confidencialidade, em modelo a ser fornecido pela CONTRATANTE.

26. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

a. Função de Comunicação: Definir tarefas a serem executadas e seus respectivos prazos, de acordo com o previsto no Cronograma Físico, **ANEXO N° 7** deste Projeto Básico.

b. Documento: Ordens de Serviço Planejadas e Ordens de Serviço Extraordinárias.

c. Emissor: Fiscal do Contrato.

d. Destinatário: Gerente de Projeto.

e. Meio: E-mail / Carta / Sistema de Atendimento - Site de Suporte.

f. Periodicidade: As Ordens de Serviço Planejadas terão como base as Fases do Cronograma Físico, ANEXO N° 7 deste Projeto Básico.

g. Para as Ordens de Serviço Extraordinárias não haverá uma periodicidade determinada, entretanto a validade deverá ser definida de acordo com o tipo de serviço extraordinário a que a OS se refere.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

27. DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

a. **Gestor do Contrato**: Gerência de Tecnologia da Informação com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

b. **Fiscal do Contrato**: Setor de Controle e Processamento de Dados, responsável por fiscalizar tecnicamente o contrato.

c. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei 8.666/93.

d. A execução do contrato será fiscalizada pelos representantes indicados nos papéis de responsabilidades citados acima.

e. A CONTRATANTE fiscalizará o cumprimento das obrigações contratuais.

f. Solicitar da CONTRATADA e de seus prepostos, ou providenciar junto à Administração da CONTRATANTE, tempestivamente, todas as medidas necessárias ao bom andamento dos serviços.

g. A CONTRATANTE emitirá pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato e, em especial, na aplicação de sanções, alterações do contrato.

h. A CONTRATANTE adotará medidas para que a mão de obra envolvida na prestação dos serviços não execute tarefas em desacordo com as pré-estabelecidas.

i. A CONTRATANTE realizará o aceite do serviço executado nas condições previstas no Edital, de forma a subsidiar o atesto da Nota Fiscal eletrônica (NF-e) e o pagamento da mesma.

j. É vedado ao CONTRATANTE exercer poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo se reportar, apenas, ao preposto e aos responsáveis por ela indicados.

28. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

a. A CONTRATADA obrigatoriamente deverá apresentar a proposta de preços. Os dados referentes ao MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS encontram-se no **ANEXO Nº 13**.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

b. Para desenvolvimento de módulos de sistema não contemplados neste edital, mediante a solicitação formal da CONTRATANTE, devem ser apresentados orçamentos para posterior aprovação.

ID	Bem / Serviço já inclusos durante o contrato
1	Serviço de implantação
2	Customização
3	Treinamento
4	Licenças
5	Documentação
6	Manutenção
7	Suporte
8	Garantia
9	Operação Assistida
10	Outras despesas decorrentes na execução de serviços durante o contrato

29. LOCAL DE EXECUÇÃO

a. Os serviços serão executados na sede da CONTRATANTE, situada à Av. Getúlio Vargas, nº 1500 – Jardim São Paulo – São Carlos – SP e demais Unidades da CONTRATADA no Município de São Carlos - SP.

30. VISITA TÉCNICA

a. Sendo facultada a visita técnica, a empresa que optar por não visitar os locais de implantação dos sistemas, atesta e confirma que entende e compreende toda e qualquer dificuldade oriunda da formulação de custos, elaboração das propostas, implantação, configuração, reconfiguração, manutenção, deslocamentos e suporte técnico nas localidades especificadas.

b. A visita técnica deverá ser agendada, no horário de 09:00h às 11:00h e de 14:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira, através do telefone: (16) 3373-6440, com o Setor de Controle e Processamento de Dados ou ainda através do e-mail *scpd@saaesaocarlos.com.br*.

31. RESUMO DOS ANEXOS

Anexo 1 – Requisitos de Negócios.

Anexo 2 – Requisitos não funcionais obrigatórios.

Anexo 3 – Requisitos não funcionais.

Anexo 4 – Requisitos de integração.

Anexo 5 – Modelo de Ata de Reunião.

Anexo 6 – Acordo de Nível de Serviços e Suporte Técnico para a Solução durante o prazo contratual.

Anexo 7 – Cronograma físico para a implantação da Solução.

Anexo 8 – Catálogo de Serviços para a implantação da Solução.

Anexo 9 – Acordo de Nível de Serviço para a implantação da Solução.

Anexo 10 – Atestados de Capacidade Técnica e Declaração para Autorização de Visita técnica.

Anexo 11 – Demonstração dos Sistemas.

Anexo 12– Demais requisitos.

Anexo 13– Modelo de Proposta de Preços.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440