



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Inexigibilidade de licitação para contratação de serviços de treinamentos adicionais, bem como suporte técnico presencial e remoto com consultoria para acompanhamento, orientação e configuração dos módulos do sistema de gestão para a Prefeitura de Água Doce e Fundos Municipais.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O município de Água Doce celebrou contrato com a empresa Betha Sistemas (Contrato nº. 27/2021) para o licenciamento de sistemas de gestão para a Administração Pública.

Dentro do referido Contrato foram elencados vários itens e quantitativos de licenciamentos mensais, como também o serviço de suporte técnico, quando esse se fizer indispensável. Ocorre que para esse serviço de suporte técnico previu-se inicialmente uma quantidade de horas, a qual foi insuficiente para a demanda ocorrida no período.

Tendo em vista a imprescindibilidade de continuidade dos trabalhos realizados, faz-se necessário dispor de procedimento regular e vigente para atender a demanda com quantitativo adequado de horas, motivo o qual solicita-se o presente processo de inexigibilidade de licitação.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 Os serviços, as quantidades e preços máximos a serem pagos pelo Município são os constantes na Tabela abaixo.

3.2 Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os gastos para seu fornecimento, como: tributos, equipamentos, materiais e demais despesas intrínsecas à prestação do serviço descrito.

Item	Descrição/Especificação	Tipo do Item (*)	Subitem (**)	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Treinamentos adicionais/ Suporte técnico presencial Serviços sob demanda, para capacitação dos usuários na operação do sistema, sejam cursos de reciclagem, seja para formar novos usuários. Serviços sob demanda, para atendimento presencial dos usuários, visando atender a soluções de problemas mais complexos, nos quais a presença de um profissional no local seja indispensável.	Serviço	Não-continuado	Horas	100	220,00	22.000,00



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA DE ÁGUA DOCE

Item	Descrição/Especificação	Tipo do Item (*)	Subitem (**)	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
2	Suporte técnico remoto Serviços sob demanda, que visam o atendimento de demandas legais para alteração do sistema. Atendimento de suas dúvidas operacionais, podendo ser realizado das seguintes formas: telefone, acesso remoto e e-mail.	Serviço	Não-continuado	Horas	100	141,75	14.175,00
Total							36.175,00

(*) Materiais; serviços; obras; serviços de engenharia.

(**) Consumo; permanente; continuado; não continuado.

4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1 Caberá a proponente vencedora obedecer ao objeto do presente edital e as disposições legais contratuais, prestando-os dentro dos padrões de qualidade.

4.2 O atendimento às solicitações de suporte deve ser provido presencial ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a fornecer o devido suporte ao sistema.

4.3 O suporte técnico tem como objetivos:

4.3.1 Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

4.3.2 Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando o máximo aproveitamento de seus recursos.

4.3.3 Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal visando a adequada implementação dessas nos sistemas.

4.3.4 Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimização e implementação dessas nos sistemas.

4.3.5 O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

4.3.6 A contratada deverá disponibilizar portal de atendimento, suporte e sustentação ao usuário, permitindo a entidade uma visão gerencial completa dos serviços e do atendimento técnico prestado pela contratada.

4.3.7 Para cada novo atendimento iniciado, deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado posteriormente.

4.3.8 O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos e tramitar questões técnicas.

4.3.9 O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros e chamados realizados.

4.3.10 O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA DE ÁGUA DOCE**

4.3.11 O portal de atendimento deve possuir pesquisa de satisfação dos chamados atendidos, acessível inclusive, pela entidade contratante.

4.3.12 O atendimento a solicitação deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

4.3.13 Deverá a contratada dispor de central de atendimento via linha telefônica sem custos de ligações ao contratante.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

Os serviços serão iniciados a partir da assinatura do contrato até a data de **01 de julho de 2025**. A contratação se dará de forma parcelada, sendo emitidas as Solicitações de Fornecimento nas quais serão mencionadas as datas para realização dos serviços, sendo essas acordadas previamente entre as partes.

6. RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

A escolha pelo fornecedor dar-se-á em função de que os sistemas fornecidos são exclusivos da Betha Sistemas, estando as horas técnicas vinculadas também exclusivamente a mesma empresa, já que é a única que possui acesso para execução, fazendo com que se recorra ao disposto na legislação (Lei nº.14.133/21) para o processo de inexigibilidade pautado em:

- a) Fornecedor exclusivo
- b) Singularidade para contratação de serviços técnicos.

7. ESTIMATIVA DE PREÇOS

O valor estimado para essa contratação é de **R\$36.175,00** (trinta e seis mil, cento e setenta e cinco reais) sendo solicitado conforme a necessidade das entidades.

8. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da execução dos serviços ora contratados serão atendidas pela seguinte dotação orçamentária:

Dotação	Elemento de despesa	Complemento do elemento	Fonte de recurso	Saldo da dotação
24	3.3.90	39.05	1.500.0000.0679	R\$892.770,00
5	3.3.90	39.05	1.500.0000.0679	R\$150.700,00
6	3.3.90	39.05	1.500.1002.0087	R\$982.576,06
9	3.3.90	39.05	1.600.0000.0085	R\$723.270,43
4	3.3.90	39.05	1.500.0000.0679	R\$247.337,40

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 O serviço será requerido por meio de Solicitação de Fornecimento, na qual haverá indicação de data de realização. As solicitações serão encaminhadas 3 (três) dias antes da realização dos serviços.

9.2 O pagamento será efetuado após a constatação de que o serviço foi executado em