

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – JUSTIFICAVA DA CONTRATAÇÃO

Em 2023, a PRODAM adquiriu o sistema ERP Protheus, da Totvs, dando início a um processo de implantação que se estendeu ao longo do primeiro ano e parte de 2024, sendo concluído em meados de setembro. Com a finalização dessa etapa, identificou-se a necessidade de um suporte técnico especializado, uma vez que a PRODAM não possui uma equipe interna dedicada a essa função. A contratação desse suporte é essencial para assegurar a continuidade operacional e o aproveitamento completo das funcionalidades oferecidas pelo sistema. A seguir, destacam-se os principais fatores que justificam essa contratação:

i. Complexidade do Sistema ERP

A implementação de um sistema ERP envolveu a integração de diversos processos e áreas da PRODAM, como a contabilidade, cobranças, financeiro, manutenção de ativos etc. A alta complexidade dessa solução demanda um suporte técnico especializado para garantir que todos os módulos estejam configurados corretamente e funcionem de forma integrada. Problemas ou falhas em um módulo podem impactar diretamente o funcionamento de outros setores da PRODAM, comprometendo a operação geral.

ii. Suporte Presencial para Questões Complexas

Embora o suporte remoto seja eficaz para a maioria dos problemas, situações mais complexas e críticas podem exigir a presença de técnicos especializados no local. Esses casos incluem falhas em infraestrutura, atualização de sistemas locais, reconfigurações complexas ou problemas que impactem várias áreas simultaneamente. A presença física de profissionais qualificados garante uma análise aprofundada e soluções rápidas, o que é crucial onde as operações não podem ser interrompidas por longos períodos.

iii. Manutenção Preventiva e Atualizações

Um contrato de suporte técnico permite a realização de manutenções preventivas, garantindo a estabilidade do sistema ERP e prevenindo falhas maiores. Além disso, a atualização periódica do sistema, que é essencial para manter a solução segura e funcional, também pode ser conduzida com o suporte da equipe técnica contratada. Isso é especialmente importante para garantir que a empresa esteja utilizando as versões mais recentes e seguras do software, além de aproveitar novas funcionalidades que possam otimizar os processos internos.



iv. Capacitação e Suporte aos Usuários Finais

A utilização eficiente de um sistema ERP exige que os colaboradores da PRODAM estejam devidamente capacitados para operar o sistema. O suporte técnico remoto e presencial garante que os usuários finais possam obter auxílio rapidamente em caso de dúvidas operacionais ou dificuldades técnicas, evitando a paralisação de processos e garantindo a continuidade das atividades cotidianas.

v. Mitigação de Riscos Operacionais e de Segurança

A falta de suporte técnico especializado pode expor a PRODAM a riscos operacionais e de segurança. O sistema ERP lida com informações estratégicas, financeiras e operacionais, sendo essencial que os dados estejam seguros contra acessos não autorizados ou perda de integridade. Com o suporte adequado, a empresa pode implementar políticas de segurança robustas, realizar auditorias e garantir que as melhores práticas de segurança sejam seguidas.

Diante da importância estratégica do ERP para PRODAM, a contratação desse suporte é justificada como uma medida fundamental para garantir o sucesso da implantação e da operação contínua do sistema.

2 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de suporte técnico continuado (remoto e local) no sistema ERP TOTVS Protheus para a PRODAM, com a manutenção dos módulos Orçamento, Contabilidade, Contratos, Contas a Pagar, Contas a Receber, Faturamento, Recursos Humanos, Compras, Almoxarifado, Patrimônio e Manutenção.

3 – CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

A prestação dos serviços de suporte local técnico continuado refere-se a toda e qualquer demanda (chamado) motivada pela PRODAM aplicada para correções, ajustes, e demandas legais.

O suporte abrangerá as seguintes características:

1. Escopo do Suporte:

Suporte Remoto: O suporte remoto será prestado para todas as demandas, incluindo:



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

- Dúvidas pontuais sobre a operação do sistema.
 - Cadastramento e exclusão de usuários.
 - Aplicação de patches para correção de problemas em relatórios e consultas, após validação da PRODAM em ambiente de teste.
 - Acompanhamento de chamados abertos no portal da TOTVS, garantindo que não sejam encerrados por falta de movimentação da PRODAM.
 - Ajustes em personalizações que deixaram de funcionar após atualizações do sistema.
 - Manutenção de customizações e relatórios desenvolvidos pela TOTVS, sem alteração do escopo funcional.
2. Suporte Local: O suporte local será prestado para demandas mais complexas que exigem a presença física de um técnico, a critério da PRODAM, como:
- Falhas de infraestrutura que impactam o sistema ERP.
 - Atualizações de sistemas locais que exigem intervenção presencial.
 - Reconfigurações complexas do sistema ERP.
 - Problemas que afetam múltiplas áreas da PRODAM simultaneamente.
 - Treinamento presencial para usuários finais, quando necessário.

4 – DO LOCAL E PRAZO DE EXECUÇÃO

Os serviços de suporte técnico serão executados nas dependências da PRODAM, de forma remota ou presencial, a critério da PRODAM, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00. Eventualmente, este calendário poderá ser alterado, atendendo aos interesses convergentes das partes.

O serviços serão contratados por um período de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado de acordo com os artigos 71 e72 da Lei 13.303/2016.



5 – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão quitados pela PRODAM, de acordo com nota fiscal/fatura, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, devidamente atestadas pelo fiscal do contrato ao setor financeiro da PRODAM.

Os pagamentos serão efetuados através de transferência eletrônica (TED), PIX, ou depósito em conta corrente indicada pela CONTRATADA, mediante apresentação da nota atestada, acompanhada de todas as certidões negativas (INSS, FGTS, Receita Federal do Brasil, Receita Estadual e Municipal), devidamente recebidas e homologadas pelo setor competente da CONTRATADA. Caso alguma das exigências não esteja cumprida o pagamento ficará retido até a satisfação total, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6 – DO REAJUSTAMENTO

Os preços dos serviços poderão ser reajustados anualmente através de acordo entre as partes ou de acordo com a variação do ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO - IPCA, considerando-se como índice inicial o mês da assinatura do CONTRATO. Em caso de renovação, o preço global do CONTRATO poderá ser reajustado anualmente, de acordo com a variação do índice IPCA acumulado no período, calculado pelo IBGE, tendo como base o mês que antecede o vencimento do CONTRATO.

7 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada conforme Artigo 71 da Lei 13.303/2016.

8 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – SLA

O SLA de atendimento será definido com base em uma combinação entre Impacto e Peso da Rotina. Esse cálculo resulta na Prioridade do Chamado, que guia o tempo de resposta e a resolução dos problemas. Abaixo estão as diretrizes detalhadas para o atendimento:

- Classificação da Prioridade: Impacto x Peso

A prioridade do chamado é determinada pelo Impacto, informado pelo cliente na abertura do chamado, e pelo Peso da rotina, que varia de 1 a 6 conforme a complexidade e importância



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

da atividade. Quanto mais crítica a rotina, maior o valor do Peso. O Impacto é classificado da seguinte forma:

- Dúvida sobre o produto: Impacto Baixo

Mau funcionamento ou desempenho com procedimento paliativo: Impacto Normal

Mau funcionamento ou desempenho em atividade não crítica: Impacto Alto

Mau funcionamento ou desempenho em atividade crítica, sem procedimento paliativo: Impacto Urgente

- Matriz de Prioridade (Peso x Impacto)

Abaixo está a matriz utilizada para definir a prioridade dos chamados, calculada pela soma do Impacto e do Peso da Rotina:

Soma (Impacto + Peso)	Prioridade	Tempo Máximo de Resolução	Tempo Máximo para Primeiro Atendimento
1 - 4	Baixa	40 horas	12 horas
5 - 6	Normal	30 horas	9 horas
7 - 8	Alta	20 horas	6 horas
9 - 10	Urgente	10 horas	3 horas

Exemplo: Caso um cliente registre um chamado classificado como “Dúvida sobre o produto” (Impacto 1), e a rotina receba um Peso 3, o cálculo (Impacto 1 + Peso 3 = 4) resultará em uma Prioridade Baixa.

- Tempo de Resolução e Escalonamento

Alta Prioridade: 90% dos chamados devem ser resolvidos em até 24 horas.

Média Prioridade: 95% dos chamados devem ser resolvidos em até 48 horas.

Baixa Prioridade: 98% dos chamados devem ser resolvidos em até 72 horas.

Escalonamento: Caso algum chamado crítico não seja resolvido nos prazos estabelecidos, o processo de escalonamento será acionado conforme os critérios documentados e acordados previamente.

3. Atendimento e Resolução em Conexão com a CONTRATADA.

Em situações onde a resolução dependa da abertura de um ticket junto à CONTRATADA, o tempo total para resolução estará vinculado ao SLA da CONTRATANTE e à resposta deste ticket.



9 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Fornecer todas as informações necessárias para a correta prestação do serviço.

Monitorar e gerenciar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato.

Permitir o acesso dos empregados da contratada às suas dependências, quando a execução dos serviços relacionados ao objeto for realizada de forma presencial, e disponibilizar, quando necessário, um colaborador responsável pelo acompanhamento desses empregados.

Prestar as informações e esclarecimentos solicitados pelos empregados da CONTRATADA, no âmbito dos serviços contratados e especificados neste termo de referência.

Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por meio dos responsáveis designados para essa função.

Notificar a CONTRATADA sobre eventuais falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, utilizando o canal de atendimento disponibilizado pela contratante para esse fim.

Efetuar o pagamento conforme as condições e preços pactuados.

Exigir o cumprimento rigoroso de todos os requisitos acordados e da proposta apresentada, podendo rejeitar os serviços, total ou parcialmente, caso não sejam prestados com a qualidade esperada.

10 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência e proposta comercial apresentada, nos prazos estabelecidos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

A CONTRATADA é responsável pela qualidade e garantia dos serviços fornecidos, assumindo integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar.

Deve também executar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como as melhores práticas aceitas pela boa técnica.

Atender prontamente às solicitações do representante da PRODAM, em conformidade com o contrato.



Comunicar por escrito, ao gestor do contrato, qualquer anormalidade identificada, prestando os devidos esclarecimentos que forem necessários.

Em nenhuma hipótese, divulgar publicidade ou qualquer outra informação referente à prestação dos serviços sem a prévia autorização da PRODAM.

Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários decorrentes da execução dos serviços, conforme previsto no art. 77 da Lei 13.303 de 2016.

Cumprir as normas e políticas da CONTRATANTE, especialmente no que diz respeito às políticas de segurança da informação.

Manter sigilo absoluto sobre qualquer informação ou documento de que tenha conhecimento no decorrer da prestação dos serviços, sendo responsável administrativa, civil e criminalmente por qualquer divulgação indevida ou uso inadequado dessas informações.

Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE sobre os serviços realizados.

Não será admitida a subcontratação do objeto.

11 – DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a às penalidades previstas em lei.

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, a PRODAM aplicará à contratada, garantido o contraditório e à prévia defesa, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:

Advertência.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

Multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

Multa compensatória de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato e de seus aditivos, se for o caso, no caso de inexecução total do objeto;

Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

As multas, referidas serão recolhidas, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Contratada, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente.

Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela PRODAM, a Contratada ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

12 – DA DOCUMENTAÇÃO

Será exigido uma comprovação de aptidão da licitante para desempenho, através de apresentação de atestados ou certidões emitidas por entidades públicas e/ou privadas, indicando que a empresa já forneceu objeto semelhante ao deste termo de referência.

13 – DA MATRIZ DE RISCO

Abaixo seguem discriminados os riscos inerentes à contratação deste objeto:

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa/ Penalidade
Falhas na disponibilidade do suporte	Alto	CONTRATADA/ CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Falhas de segurança (vazamento de dados)	Baixa	CONTRATADA	24 h	Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P5E9.1260.C2B1.9F19/96CD9EDE>
Código verificador: **P5E9.1260.C2B1.9F19** CRC: **96CD9EDE**



Nível de Classificação Público	Grupo de acesso PÚBLICO
--	-----------------------------------

Atraso na resolução chamados.	Média	CONTRATADA	72 h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Custos adicionais inesperados	Médio	CONTRATADA/ CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou

Legenda:

Impacto alto: suspensão total do serviço por um turno ou mais. A CONTRATANTE poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

Impacto médio: somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A CONTRATANTE poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

Impacto baixo: o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A CONTRATANTE não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

Quanto ao disposto nas alíneas "b" e "c" do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), não há, identificada neste Termo de Referência, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade da CONTRATADA para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento.

Declaramos que este termo de referência está de acordo com o RILC da PRODAM, Lei 13.303/16 e legislação em vigor.

Manaus, xxx de novembro de 2024.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PÚBLICO

XXXX XXXX XXXX

Assinatura Demandante

XXXX XXXX XXXX

Assinatura do Superior do Demandante

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR

Instagram: @prodam_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P5E9.1260.C2B1.9F19/96CD9EDE>

Código verificador: **P5E9.1260.C2B1.9F19** CRC: **96CD9EDE**