

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÕES
E COMUNICAÇÃO - SMPAE**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. TÍTULO DO OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviço no fornecimento de licenças de uso para acesso ao pacote de *softwares* Adobe Creative Cloud.

LOTE 1		
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER
1	Aquisição de licenças de uso do <i>software</i> Adobe Creative Cloud for Teams All Apps por 36 (trinta e seis) meses.	27502
2	Aquisição de licenças de uso do <i>software</i> Adobe Creative Cloud for Teams All Apps por 12 (doze) meses.	27502

1.2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.2.1. Classifica-se o objeto desta licitação como serviço comum.

1.2.1.1. Justificativa: Tal enquadramento é dado porque se trata da aquisição de licença de *software* Adobe Creative Cloud.

1.3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.3.1. Critério de julgamento

1.3.1.1. O critério de julgamento desta licitação se dará por menor preço por Lote, uma vez que o Lote único deste certame possui dois itens de mesma natureza, que diferenciam-se apenas no prazo de sua vigência.

1.3.2. Este Registro de Preço gera contrato.

1.3.2.1 Justificativa: Gera contrato, pois se trata de uma contratação de um serviço de subscrição continuado utilizado em mais de um órgão.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Tendo em vista a proximidade do final de vigência da Ata de Registro de Preço nº 379/2022 – 22.0.000069451-0, faz-se necessária a realização de uma nova contratação de acordo com o Despacho 23935099 nos autos do Processo 23.0.000067684-5.

2.2. O pacote de *softwares* Adobe Creative Cloud, atualmente utilizado em versões obsoletas na PMPA, é o padrão de *facto* do mercado de produção gráfica, online e visual. É a solução mais amplamente utilizada em praticamente todo o mercado de produção gráfica e audiovisual, cujos recursos e habilidades são

universalmente conhecidos pelos profissionais da área.

2.3. Trata-se de uma coleção de aplicativos *desktop* disponibilizada pela empresa Adobe Inc., que inclui: Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, Adobe XD, Acrobat Pro, Dreamweaver, Animate, Premiere Pro, After Effects, Adobe Audition, InCopy, dentre outros. Inclui desde os recursos simples, como o Photoshop, até as mais avançadas como o Adobe XD CC, permitindo edição e *design* de inúmeros artefatos tais como manipulação de imagens, ilustração gráfica, *design* de publicações impressas, criação de *sites web*, manipulação de arquivos PDF, produção e edição de vídeo e áudio, entre outras funções.

2.4. Os *softwares* especificados no pacote Adobe são considerados padrões de mercado, sendo largamente utilizados desde cursos para iniciantes até por profissionais experientes de empresas de todos os portes. Na PMPA, tais *softwares* vêm sendo utilizado em diversas Secretarias, com isso parte de seus arquivos são criados e armazenados nessas soluções. Caso seja adotada qualquer solução diferente, haveria incompatibilidade técnica e não seria possível abrir arquivos antigos.

2.5. A substituição desses *softwares* acarretaria uma capacitação dos usuários nas novas ferramentas, o que, potencialmente, poderia sair mais oneroso que a própria aquisição das ferramentas.

2.6. Assim, não vemos como alternativa viável a utilização de outro tipo de ferramenta.

2.7. O Plano de Contratação Anual não foi elaborado, contudo deverá ser incluída a solução proposta no PCA em elaboração para 2024 por se tratar de serviço essencial de natureza continuada e de extrema necessidade uma vez que atende as necessidades da PMPA, recomendamos que a renovação seja efetivada trienalmente, até por se tratar de serviço com prestação continuada.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DA VIDA DO OBJETO

3.1. O item detalhado e a quantidade estimada para a contratação de empresa especializada no fornecimento do serviço de aquisição de licença de uso do *software* estão descritos a seguir:

Item	Descrição do Serviço	Total	Valor Unitário (R\$)	Valor Global (R\$)
1	Aquisição de licenças de uso do <i>software</i> Adobe Creative Cloud for Teams All Apps por 36 meses	63		
2	Aquisição de licenças de uso do <i>software</i> Adobe Creative Cloud for Teams All Apps por 12 meses	45		

3.2. As chaves de produtos fornecidas deverão ser restritas aos profissionais funcionários indicados pela área de Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre e deverão obedecer a fluxo estabelecido entre as partes anteriormente ao início do fornecimento.

3.3. O acesso ao Portal de Gestão de Licenças da subscrição deverá ser concedido aos profissionais funcionários indicados pela área de Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre.

3.4. Além de ter desenvolvimento de soluções, a Empresa deverá de dar todo o suporte necessário para a gestão da licença como do serviço, prevendo toda a exigência de proteção de dados prevista na LGPD.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa para a prestação de serviço no fornecimento de licenças de uso para acesso ao pacote de *softwares* Adobe Creative Cloud.

A contratação destina-se às Secretarias interessadas pela prestação do serviço.

Serão considerados participantes do Sistema de Registro de Preços os órgãos da Administração Pública

Municipal Direta, Indireta, as entidades da Administração Pública Municipal Indireta.

4.1. SUSTENTABILIDADE

4.1.1. Por se tratar de produtos e serviços intangíveis, aquisição de licença de *software*, não foi encontrado enquadramento relacionado no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#).

4.2. SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

4.2.1 A Empresa, na execução dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades assumidas neste Contrato e legais, poderá subcontratar, em parte o objeto do presente Contrato, se for conveniente para a Administração Municipal, mediante prévia e escrita autorização do Município, exceto para os serviços para os quais foi exigida na apresentação de capacidade técnica e condição para assinatura da Ata de Registro de Preços.

4.2.2. Por se tratar de serviço sem grande complexidade ou vulto, não será permitida a participação de empresas em consórcio.

5. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO (ou especificações técnicas)

5.1. Contratação de uma empresa capacitada que forneça licença de uso para acesso ao pacote de *softwares* Adobe Creative Cloud em modelo SaaS – Software as a Service.

5.2. Licença mais recente do pacote de *softwares* “Adobe Creative Cloud for Teams All Apps Multiple Platforms Multi Latin American Languages - Team Licensing Subscription New”.

5.3. Deve compor de pelo menos os seguintes *softwares*:

5.3.1. Photoshop - Edição e composição de imagens;

5.3.2. Lightroom - Processamento e edição de fotos digitais;

5.3.3. Illustrator - Ilustrações e gráficos vetoriais;

5.3.4. InDesign - *Design* e *layout* de páginas para publicação impressa e digital;

5.3.5. Premiere ProN - Produção e edição de vídeo;

5.3.6. After Effects - Animações e efeitos visuais cinematográficos;

5.3.7. Dreamweaver - *Web designs* e projetos para dispositivos móveis;

5.3.8. Acrobat Pro DC - Criação, edição e assinatura de documentos e formulários PDF;

5.3.9. Audition - Gravação, mixagem e restauração de áudio;

5.3.10. Bridge - Centralização dos ativos de criação;

5.3.11. Animate - Gera as animações multimídia com interatividade para *desktop* e *mobile*;

5.3.12. Experience Design (XD) - Desenvolve projetos de *Design* e navegação com Experiências interativas para Apps.

5.4. Subscrição para uso durante 36 meses e outra de 12 meses.

5.5. Licença multiplataforma, compatível com os Sistemas Operacionais *Windows* e *MacOS*.

5.6. Versão de uso Governamental, caso exista.

5.7. Deve permitir acesso a atualizações e novas versões dos produtos, durante todo o período de vigência da assinatura.

5.8. A Empresa deverá realizar suporte técnico, sempre que for solicitado pelo Município, durante o

período contratual.

5.8.1. Os serviços de suporte técnico deverão garantir o funcionamento, manutenção e fornecimento de novas versões e modificações (*updates* e *upgrades*) para os *softwares*.

5.8.2. Os serviços de suporte deverão ser prestados pela Empresa de forma contínua e em horário comercial.

5.9. Todas as licenças fornecidas deverão permitir a instalação do produto em quantidade infinita de vezes, guardada a obediência ao quantitativo de licenças fornecidas.

5.9.1. A licença deverá permitir a instalação/desinstalação de todas as aplicações diretamente nas estações de trabalho de acordo com a necessidade do usuário.

5.10. As licenças adquiridas podem ser alocadas e realocadas a qualquer tempo, pela interface online de administração.

5.11. A conta cadastrada no fabricante deverá ficar no nome do Município.

5.12. A fornecedor/distribuidor da Adobe deverá enviar, junto com cada licença/assinatura, termo com a data de aniversário/vencimento da assinatura.

5.13. Devem ser disponibilizados um *terabyte* (01 TB) de armazenamento na nuvem, por licença.

5.14. Deve ser indicado o endereço para *download* do *software* e a forma de gerenciamento das licenças de usuário junto à Adobe.

5.15. O Município se reserva o direito de aceitar os *softwares* com versão superior à proposta oferecida pela Empresa, caso no momento da entrega tenha sido disponibilizado ao mercado versão superior.

5.16. Os serviços poderão ser prestados em qualquer local onde existem instalações do Município ou que o Município precise realizar serviços de sua competência.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. O Município se reserva no direito de efetuar um pagamento de forma unitária, por aquisição da subscrição de 12 meses e efetivamente atestadas pela fiscalização. Podendo também, optar por três parcelas anuais fixas e iguais na aquisição da subscrição de 36 meses, conforme critério.

6.2. O pagamento será efetuado, após a realização dos serviços e recebimento da respectiva fatura e documentos pelo Município, **no prazo de até 30 (trinta) dias** contados a partir da confirmação de sua execução e o aceite do Ordenador de Despesa do órgão que autorizou a Nota de Empenho correspondente.

6.3. A Administração resguarda o direito de solicitar outros documentos necessários para o cumprimento das obrigações legais e/ou trabalhistas e que não estejam arrolados neste termo de referência.

6.4. Todos os trâmites financeiros devem ser encaminhados entre o órgão adquirente emissor do empenho e a Empresa que entrará em contato com o mesmo em caso de necessidade de documentação que comprove o provisionamento, empenho e liquidação das aquisições/contratações.

7. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

7.1. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, bem como manter atualizado o endereço da sede da Empresa ou escritório comercial.

7.2. Atender aos chamados de ocorrência das inconformidades informadas pelo fiscal.

7.3. Atender as solicitações oriundas de ocorrências relatadas pela fiscalização.

7.4. Manter-se durante toda a vigência da ata de registro de preços em compatibilidade com as obrigações assumidas em todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.5. A Empresa deverá prestar os serviços na forma ajustada e dentro do melhor padrão técnico aplicável no intuito de sua perfeita execução e em atendimento às disposições deste termo de referência.

7.6. A Empresa deverá cumprir os prazos e obrigações estabelecidas neste termo de referência.

7.7. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades.

7.8. Submeter-se à fiscalização e acatar, prontamente, as exigências e observações feitas pelos fiscais designados pelos órgãos demandantes quando da execução dos serviços sem qualquer ônus para a Administração Pública Municipal.

7.9. Assumir responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços.

7.10. Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

7.11. Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todas as inconformidades que forem apontadas pelos fiscais indicados e desfazer aqueles que estes julgarem impróprios ou mal executados.

7.12. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades quando aplicável.

7.13. Serão de exclusiva responsabilidade da Empresa todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, contribuições para fiscais e outros resultantes da execução dos serviços, ficando o Município desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços quando aplicável.

7.14. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

7.15. Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo Município.

7.16. Indicar, por escrito ao fiscal do órgão demandante, o nome dos funcionários que venham assumir a execução dos serviços dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas por eventuais substituições, exclusões ou inclusões destes funcionários tanto em definitivo ou temporariamente quando aplicável.

7.17. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Municipal, colocados à disposição da Empresa para a execução dos serviços, bem como comunicar ao fiscal qualquer problema que por ventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

7.18. Ressarcir ao órgão demandante quanto aos prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros quando da execução dos serviços, independentemente de dolo ou culpa destes quando aplicável.

7.19. Comunicar ao fiscal quaisquer irregularidades e prestar os esclarecimentos devidos e necessários.

7.20. Ser uma Revenda Autorizada Adobe, localizada no território nacional, comprovada nos termos das condições para assinatura da Ata de Registro de Preços exigida neste Termo de Referência.

7.21. Disponibilizar meio eletrônico, Extranet, para reporte de uso de licenças do pacote de *softwares* Adobe Creative Cloud, acompanhamento do uso e situação do contrato, com autenticação nominada e critérios de segurança reconhecidos.

7.22. Informar URL do sistema pertencente à Empresa, conforme consta nos termos da qualificação técnico-operacional exigida neste Termo de Referência.

7.22.1. Disponibilizar canal de assistência técnica para abertura de chamados contendo dúvidas, problemas e questões com relação à utilização das licenças, chaves de produtos e demais situações que impactem na utilização dos produtos e serviços adquiridos pela Administração Municipal.

7.23. Disponibilização das licenças adquiridas:

7.23.1. Previamente à disponibilização das licenças pela Empresa, deverá ser informada, através do e-mail licencas_ti@portoalegre.rs.gov.br, a disponibilidade da licença no Portal de Gestão de Licenças contendo quantitativo adquirido, referência do respectivo empenho ou contrato e prazo de duração/vencimento das licenças.

7.23.1.1. O prazo para encaminhamento do e-mail bem como concomitante disponibilização das licenças adquiridas é de 05 (cinco) dias úteis a contar do envio do e-mail contendo o comprovante de empenho pelo órgão demandante.

7.23.2. As licenças deverão ser disponibilizadas através do Portal de Gestão de Licenças sendo o acesso ao referido Portal disponibilizado unicamente aos responsáveis indicados pela área de Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre.

7.23.3. A comprovação de fornecimento das licenças adquiridas deverá ocorrer através de e-mail com documentação fiscal comprobatória e a evidência de disponibilidade de instalação/acesso à licença conforme o caso.

7.23.4. As chaves ou gestão das licenças jamais deverão ser compartilhadas com indivíduos não indicados pela Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre.

8. OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

8.1. O órgão demandante deverá enviar à Empresa o empenho e Planilha de Custos para cada aquisição/subscrição referente à ata de registro de preços para novos contratos ou contratos vigentes.

8.1.1. A necessidade de formalização de novo contrato a ser firmado entre o Município e a Empresa frente a novas aquisições deverá ser formalizada pela área responsável pela Governança de TI da Secretaria Municipal de Planejamento e Assuntos Estratégicos do Município de Porto Alegre.

8.2. Os órgãos demandantes serão responsáveis por intermediar os problemas surgidos quando da prestação dos serviços.

8.3. O Ordenador de Despesas deverá dar o aceite quanto ao recebimento das licenças subscritas para que se prossiga o processo de pagamento.

8.4. Fazer os esclarecimentos solicitados pela Empresa para a execução dos serviços.

8.5. Expedir por escrito, as determinações, esclarecimentos e comunicações dirigidas à Empresa, mantendo registro dos atos.

8.6. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações, assim como das disposições legais pertinentes.

8.7. Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.

8.8. Comunicar à Empresa quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços, exigindo sua imediata correção/regularização.

8.9. Aplicar as sanções administrativas previstas sempre que ocorrerem irregularidades por parte da Empresa, garantindo-lhe o direito ao devido processo legal (contraditório, ampla defesa, presunção de inocência, etc.).

8.10. Decidir pela aplicação das sanções, garantindo à Empresa o direito ao devido processo legal.

8.11. Proporcionar todas as facilidades para que a Empresa possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.

8.12. Impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela Empresa, efetuem os serviços.

8.13. O município, através do setor de Governança de TI, deverá indicar os responsáveis que deverão ter acesso ao Portal de Gestão de Licenças disponibilizado pela Empresa onde as licenças serão disponibilizadas.

8.14. Indicar o representante do Município ou órgão adquirente que deverá assinar os contratos de aquisição.

9. FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização será exercida por servidor responsável pela Ata de Registro de Preços.

9.2. Os órgãos demandantes das licenças comunicarão ao gestor da ata de registro de preços as inconformidades observadas, para que estes oficiem frente à Empresa.

9.3. O fiscal da Ata de Registro de Preço e a Governança de TI, em responsabilidade solidária, possuem a competência para exigirem da Empresa respostas e soluções frente às irregularidades por eles constatadas.

9.4. As reuniões realizadas com a Empresa deverão ser documentadas através de atas, gravações de reuniões online, etc.

9.5. A fiscalização exercida pelo órgão demandante dos serviços não isenta a Empresa das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.

9.6. Qualquer fiscalização não isenta a Empresa das responsabilidades estabelecidas.

10. PRAZO

10.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 01 (um) ano.

10.2. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá seu prazo de vigência por um período de 36 (trinta e seis) meses, a contar da sua assinatura, não podendo ser prorrogado.

10.2.1. Justifica-se o enquadramento como serviços continuados porque as licenças suportam serviços que apoiam a execução das atividades finalísticas da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, de forma a garantir o atingimento de sua missão institucional, o serviço de subscrição de licenças possui caráter continuado.

10.3. Os produtos deverão ser entregues no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento da nota de empenho ou ordem de compra, que será encaminhada para a Empresa através do e-mail cadastrado ou indicado por ela.

10.4. Caso o produto não corresponda ao exigido pelo Edital, a Empresa deverá providenciar, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis, após a solicitação do órgão responsável pela compra, a sua substituição visando ao atendimento das especificações, sem prejuízo da incidência das sanções cabíveis.

11. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

11.1. Qualificação técnica-operacional

11.1.1. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnico-operacional que comprove(m) que a LICITANTE tenha executado, para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda para Empresa privada, serviços de características técnicas similares as do objeto da presente licitação, assim considerados:

a) Prestação de serviços, disponibilização e assistência técnica referente às licenças por subscrição do pacote de softwares Adobe Creative Cloud.

11.1.1.1. Justifica-se a exigência, pois se trata da aquisição de um serviço de prestação contínua distribuído por todas as Secretarias da PMPA que possuem interesse no objeto.

11.1.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

11.1.3. O *software* Adobe Creative Cloud for Teams, conforme declarado pela fabricante Adobe em sua homepage [ESPECIALIZAÇÃO EM GOVERNO \(adobe.com\)](https://www.adobe.com/pt-br/industry/business/specialized-governance), a partir do dia 05/07/2017, tornou-se pré-requisito que somente revendas autorizadas da Adobe com Especialização em Governo poderão fornecer seus produtos ao Governo em quaisquer programas de licenciamento, sendo que qualquer negociação para aquisição de produtos Adobe com esferas governamentais que não seja realizada por uma revenda autorizada Adobe e certificada na Especialização em Governo será considerada irregular e passível de penalização.

11.1.4. Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal e na Súmula TCU nº 263. Constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

12. MONITORAMENTO DE VEÍCULOS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

12.1. O monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos, através de tecnologia disponível, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL por se tratar de objeto digital e disponibilizado por meio de acesso de usuário via internet (subscrição).

13. REGISTRO FOTOGRÁFICO

13.1. A previsão de fotos anteriores e posteriores à execução do serviço, com indicação do local e da data da execução, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL por se tratar de objeto digital e disponibilizado por meio de acesso de usuário via internet (subscrição).

14. MONITORAMENTO ELETRÔNICO

14.1. A previsão de utilização de tecnologia que possibilite o monitoramento eletrônico de ordens de serviço emitidas pela Administração Pública Municipal, previsto no artigo 4º, inciso IV, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL, pois o objeto será disponibilizado posteriormente a emissão de empenho direto referente a contrato firmado entre a Empresa e Município.

15. METAS DE DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. A previsão de metas de desempenho na execução do objeto que impactem financeiramente na sua remuneração, previsto no artigo 4º, inciso V, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL com o objeto sendo a disponibilização e pagamento das licenças em momento da assinatura do contrato ou inclusão das mesmas em contrato existente sendo, posteriormente, realizado o controle do suporte e garantia das licenças acionados na medida da necessidade e conveniência da Prefeitura de Porto Alegre quando aplicável.

16. VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

16.1. Serão aferidas as entregas das licenças em atendimento ao disposto no presente Termo de Referência por meio de prazos e métodos estabelecidos bem como prazos para correção de inconsistências identificadas.

16.1.1. A forma de verificação será disposta em Instrumento de Medição de Resultados conforme capítulo a seguir.

17. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

17.1. Trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

17.2. O Município utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo níveis de qualidade que serão utilizados para aferição de resultados.

17.3. O descumprimento dos níveis estabelecidos incidirá ajustes proporcionais na efetivação do pagamento.

17.4. A avaliação será realizada pela equipe de fiscalização.

17.5. O Município pode suspender, a qualquer tempo, a utilização do IMR, em caso de força maior, mediante Ofício.

17.6. O IMR será aplicado conforme a tabela abaixo:

INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO DE RESULTADO - IMR			
INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Finalidade	Garantir a prestação de serviços conforme especificações da ata de registro de preços.		
Meta a cumprir	Realizar os serviços conforme especificações da ata de registro de preços, mantendo a qualidade e cumprindo todas as obrigações legais perante os funcionários.		
Instrumentos de medição	Planilha de controle dos serviços executados e das ocorrências registradas em <i>software</i> da Empresa e instrumento de registro do fiscal de serviços (caso necessário).		
Forma de acompanhamento	O fiscal da Ata de Registro de Preço acompanhará a execução dos serviços bem como a entrega de documentos e lançará os resultados de atendimento no <i>software</i> da Empresa para controle e aceite da solução Empresa.		
Periodicidade	O controle da execução do serviço é constante, porém a pontuação final é mensal.		
	O prazo máximo para o primeiro atendimento para os itens fornecidos que estejam especificados neste termo de referência, contado a partir de abertura de chamado técnico e dentro do período de disponibilidade especificado será de acordo com a tabela a seguir: Severidade / Tempo para primeiro Atendimento		
	<table border="1"><thead><tr><th>Severidade</th><th>Tempo para Primeiro Atendimento</th></tr></thead></table>	Severidade	Tempo para Primeiro Atendimento
Severidade	Tempo para Primeiro Atendimento		

Crítica (Severidade 1)	2 (duas) horas comerciais
Alta (Severidade 2)	6 (seis) horas comerciais
Baixa (Severidade 3)	8 (horas) horas comerciais
Informativa (Severidade 4)	12 (doze) horas comerciais

A tabela de severidade dos incidentes ou chamados técnicos deverá ser a seguinte:

Severidade	Descrição
Crítica (Severidade 1)	Os serviços de produto ou missão crítica estão inoperantes ou indisponíveis, seja em todo ou em parte. Qualquer situação que coloque a produção ou os dados desta em risco de perda ou corrupção. Não existe uma solução de contorno disponível de imediato.
Alta Severidade 2)	Funcionalidades principais estão impactadas, reduzidas ou restritas ou não funcionais. Qualquer operação que esteja operando em modo restrito, mas que poderá afetar a produtividade em longo prazo. Existe uma solução de contorno temporária imediata. Licenças foram adquiridas e não disponibilizadas para uso em prazo de 05 (cinco) dias após recebimento de empenho.
Baixa (Severidade 3)	Perda de funcionalidade parcial e não crítica. Somente algumas operações específicas estão impactadas, mas que não comprometem grandes riscos à produtividade. Existe a possibilidade do usuário/cliente continuar utilizando o <i>software</i> . Envio de informações (e-mail para licencas_ti@portoalegre.rs.gov.br) sobre aquisição de licenças de forma incompleta.
Informativa (Severidade 4)	Perguntas genéricas em relação à utilização do <i>software</i> e pequenas correções que não envolvem nenhuma perda de funcionalidade. Ajuste de licenças de forma administrativa como Conta de Compras, usuários e demais necessidades de informação.

O período de disponibilidade para atendimento, pela Empresa, dos serviços de suporte técnico para os *softwares* especificados através de portal próprio de chamado ou e-mail sendo período de execução abaixo:

Período de Execução	Dias da Semana	Horário de Execução
10 horas x 5 dias	Segunda a Sexta	08:00 às 18:00

Início da vigência

A Empresa terá 30 (trinta) dias de carência para adequação, após a assinatura do Contrato.

Faixa 01: de 0,3 a 2,9 pontos – Notificação da ocorrência sem multa.

Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 02: de 3,0 a 3,9 pontos – Multa de 0,5% do valor do contrato impactado.
	Faixa 03: de 4,0 a 4,9 pontos - Multa de 2% do valor do contrato impactado.
	Faixa 04: de 5,0 a 5,9 pontos - Multa de 4% do valor do contrato impactado.
	Faixa 05: de 6,0 a 6,9 pontos - Multa de 6% do valor do contrato impactado.
	Faixa 06: de 7,0 a 7,9 pontos - Multa de 8% do valor do contrato impactado.
	Faixa 07: acima de 8,0 pontos - Multa de 10% do valor do contrato impactado.

FATORES DE AVALIAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTOS
Registros operacionais	
Crítica (Severidade 1) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	1
Alta (Severidade 2) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,7
Baixa (Severidade 3) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,3
Informativa (Severidade 4) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,1
Cada 1 (um) dia útil adicional para envio do e-mail de confirmação de compra ao Município conforme item 7.23.3	0,5
Cada 5 dias úteis adicionais ao prazo para disponibilização ou notificação de atualização de versão de produto/serviço adquirido conforme item 5.7.	0,3

18. PROCEDIMENTOS PARA USO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. Para solicitação dos serviços, o órgão demandante deverá seguir os procedimentos divulgados na [Intranet da SMF](#).

18.2. A solicitação dos serviços se dará mediante entrega da nota de empenho, através do e-mail fornecido pela Empresa após assinatura da Ata de Registro de Preços.

18.2.1. O órgão demandante dos serviços deverá identificar o produto/serviço a ser adquirido/contratado através da Planilha de Custos buscando informações adicionais quando necessário.

19. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

19.1. A empresa vencedora DEVERÁ apresentar na fase de assinatura da Ata de Registro de Preços, os seguintes documentos:

19.1.1. Declaração do fabricante do produto atestando ao proponente sua condição de revendedor, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado.

19.1.2. Página oficial da internet impressa, onde o proponente se configure como Revenda Autorizado Adobe e certificada na Especialização em Governo.

19.2. Justifica-se esta exigência, pois a aquisição do serviço não se dará diretamente com a fabricante do *software*, e sim com uma empresa revendedora. Sendo assim, é de interessante do Município de que a revendedora tenha aderido ao programa de parceria do fabricante.

20. ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

20.1. Entende-se por "Dados Pessoais", todos e quaisquer dados ou informações que, individualmente ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado usuário seja identificado, nos termos da Lei 13.709/2018 ("LGPD").

20.2. A Empresa, na qualidade de Operadora dos Dados Pessoais, deverá tratá-los única e exclusivamente para as finalidades estabelecidas neste instrumento, ou conforme orientação por escrito fornecida pelo Município.

20.3. O Município, na qualidade de controlador dos Dados Pessoais, observará a legislação aplicável a matéria nas decisões relativas ao tratamento dos Dados Pessoais, sendo totalmente responsável pelo eventual descumprimento das normas legais, quando previamente alertada pela Empresa. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste CONTRATO ou das orientações fornecidas pelo Município, a Empresa será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo Município.

20.4. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste CONTRATO ou das orientações fornecidas pelo Município, a Empresa será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo Município.

20.5. Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a Empresa declara:

- a) Tratar e usar os dados a que tem acesso, nos termos legalmente permitidos, em especial recolhendo-os, registrando-os, organizando-os, conservando-os, consultando-os ou transmitindo-os somente nos casos em que houver consentimento inequívoco do Município.
- b) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades definidas pelo Município.
- c) Conservar os dados apenas durante o período necessário à execução das finalidades, garantindo a sua confidencialidade.
- d) Implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de seu tratamento ilícito.
- e) Assegurar que os seus empregados e os prestadores de serviços externos contratados, que venham a ter acesso aos dados pessoais no contexto deste contrato, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo nem divulgando tais dados a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelo Município, devendo a Empresa exigir que tais indivíduos assinem o Termo de Confidencialidade.

20.6. A Empresa manterá os Dados Pessoais e Informações Confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, elaborados para: (a) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (b) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.

20.7. A Empresa se obriga a comunicar imediatamente o Município quando da ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do CONTRATO e os dados e/ou informações disponibilizados pelo Município (e/ou suas próprias informações), tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de adotar todas as medidas técnicas necessárias cessar e solucionar o incidente com a maior brevidade possível.

20.8. O Município possui amplos poderes para fiscalizar e supervisionar o cumprimento das obrigações de que trata esta cláusula, inclusive in loco, na sede da Empresa, desde que, neste caso, avise com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas), e pode, ainda, a qualquer tempo, exigir os elementos comprobatórios correspondentes.

20.9. A Empresa se compromete a responder todos os questionamentos feitos pelo Município que envolvam dados pessoais repassados e a LGPD, no prazo de 5 dias úteis, sem prejuízos dos demais deveres ajustados neste instrumento.



Documento assinado eletronicamente por **Wagner dos Santos Velasques, Analista de TI**, em 30/08/2023, às 16:50, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Bregalda, Administrador(a)**, em 30/08/2023, às 16:54, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **25114530** e o código CRC **9A620D5B**.