



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO

Penápolis/SP, 04 de dezembro de 2024.

À Comissão de Licitação d Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Lambari/MG.

Instar Tecnologia LTDA, empresa com mais de 18 (dezoito) anos de Mercado e devidamente Inscrita sob o CNPJ nº 08.225.893/0001-85, estabelecida na Av. Vitória Filipin, nº 415, na cidade de Penápolis/SP, neste ato representada pelo sócio-proprietário João Paulo Beneciuti, portador do CPF: 300.619.828-06 e RG: 26.844.647-7, vem mui respeitosamente à presença de Vossa Senhoria apresentar justificativas para o **Pedido de Impugnação do nº 032/2024 – Processo Administrativo nº 74/2024**.

E-mail para Resposta do pedido: joapaulo@instar.com.br – juridico@instar.com.br

Telefones para Contato: (18) 3652-5898 – (31) 4063-6720 – (21) 4063-4720 – (51) 4063-7720 – (18) 99666-2437 – 0800 404 4460

PRIMEIRAMENTE GOSTARÍAMOS DE FALAR UM POUCO SOBRE A EMPRESA INSTAR:

A empresa INSTAR atua no ramo de desenvolvimento de sistemas, objeto deste certame, desde 2006, acumulando mais de 18 anos de experiência no mercado. Especializada em soluções para órgãos públicos, como Prefeituras, Câmaras e Autarquias, a INSTAR também desenvolveu uma ampla gama de produtos, incluindo Lojas Virtuais, Sistemas de E-mail Marketing, Sistemas Comerciais e até mesmo um Sistema para Controle de Voos Comerciais. Com essa diversidade, a empresa tem forte presença em todos os estados brasileiros e atende clientes ao redor do mundo.

Atualmente, prestamos serviços a mais de 450 órgãos públicos, entre os quais estão Prefeituras, Câmaras Municipais e Departamentos de Água e Esgoto, localizados em estados como SP, MG, GO, MT, MS, BA, RJ e RS. Entre nossos clientes, destacam-se Prefeituras de cidades com mais de 500.000 habitantes, como a de Santo André/SP e Contagem/MG; Câmaras Municipais de municípios com mais de 350.000 habitantes, como a de Itaquaquecetuba/SP; e Departamentos de Água e Esgoto com mais de 90.000 habitantes, como o SAAE Itaúna/MG.

Nosso compromisso é a satisfação plena de nossos clientes. A qualidade nos serviços prestados e a pontualidade na entrega são princípios fundamentais do Grupo Instar Internet, que conta com uma equipe de suporte totalmente dedicada ao atendimento ao cliente. Nosso processo de trabalho abrange desde a identificação de problemas até a implementação de soluções criativas e eficazes. Um de nossos grandes diferenciais é a meta de alcançar 100% de satisfação dos clientes com os projetos e soluções personalizados que oferecemos.

Acreditamos que nossas vantagens competitivas incluem: pioneirismo no desenvolvimento de ferramentas personalizadas baseadas na web, preços competitivos e a alta qualidade dos produtos e serviços prestados. Nossos colaboradores incorporam e vivenciam a filosofia central da INSTAR: "O sucesso dos nossos clientes é o nosso sucesso." Trabalhamos continuamente para garantir a satisfação dos clientes, oferecendo soluções simples, funcionais, seguras e de alta qualidade.

Nossa MISSÃO é Interatividade e a satisfação para nossos clientes através de resultados pela qualidade de nossos produtos, e por um atendimento personalizado.

Nossa VISÃO é ser sinônimo e referência em soluções para a Internet no mundo. Essa visão é continuamente perseguida desde os primeiros dias de existência da INSTAR Internet.

NOSSOS VALORES:

- 1º PAIXÃO: ----- Somos apaixonados pelo que fazemos.
- 2º LUCRATIVIDADE: ----- É essencial para a melhoria contínua de nossos serviços e produtos.
- 3º SUCESSO: ----- O Sucesso de nossos clientes é o nosso sucesso.
- 4º HONESTIDADE: ----- Porque nossa honra é nosso maior valor.
- 5º TRABALHO EM EQUIPE: ----- A colaboração mútua é fator indispensável para o sucesso de todos.
- 6º PERSISTÊNCIA: ----- É essencial para a melhoria contínua de nossos serviços e produtos.
- 7º CURIOSIDADE: ----- Para aprender coisas novas e oferecer sempre o melhor.
- 8º CRIATIVIDADE: ----- Enxergamos o que os outros não conseguem ver transformando sonhos em realidade.



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

I – DO OBJETO:

“Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, manutenção e hospedagem de um website institucional, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste.”

II – DOS QUESTIONAMENTOS:

A) O OBJETO LICITADO TRATA-SE DA COMPRA DO SISTEMA OU LICENÇA DE USO PELO PERÍODO CONTRATADO?

O Termo de Referência carece de objetividade em relação à aquisição do objeto licitado.

Faz-se necessário esclarecer no edital se a intenção é a aquisição de uma Licença de Uso de um Site e seu CMS por 12 (doze) meses ou a Compra do mesmo, isso porque no termo de referência no item 4.39.1 menciona que:

“A locação de licença e direito de uso da solução de software do Sítio Eletrônico compreende o uso irrestrito das funcionalidades e de todos os módulos descritos neste Termo de Referência, sem limitação do número de usuários”.

Sem grifo ou negrito no original.

É cediço que dispõe sobre locação de licença e direito de uso, mas também o uso irrestrito das funcionalidades o que pode ser subentendido de forma equivocada ao acesso de código fonte e FTP, situações que não são permitidas em caso exclusivo de licença de uso.

Assim para evitar interpretações ambíguas, vejamos qual a diferença entre ambos.

Licença de Uso:

A licença de uso concede ao SAAE o direito de utilizar o objeto licitado por um período específico, conforme estipulado no edital, que no caso é de 12 (doze) meses. Este é um cenário comum para sistemas, como licenças de uso de Software de Gestão Pública, Contabilidade, Tributário, entre outros. É importante destacar que a licença de uso de um Site ou CMS (Content Management System) não inclui a aquisição do código-fonte do sistema. Isso significa que o sistema estará disponível para a Contratante durante o período de vigência do contrato. Após o término desse período, a Contratante pode optar pela renovação contratual ou, se preferir, iniciar um novo processo licitatório para a contratação de uma nova licença de uso. É crucial ressaltar que os dados armazenados no banco de dados são de propriedade da Contratante. Em caso de rescisão contratual, a empresa contratada é obrigada a fornecer à Contratante todos os dados contidos no banco de dados. No entanto, essa obrigação não se estende à estrutura do banco de dados nem ao código-fonte do sistema, uma vez que a contratação refere-se a uma licença de uso e não à compra do sistema com seu código-fonte. Durante todo o período contratual, a empresa contratada deve manter o Site e seu CMD 100% atualizados.

Para esclarecer, consideremos que o SAAE contrata uma licença de uso de um sistema operacional, como o Windows. Sendo uma licença, a Contratante tem o direito de utilizar o sistema operacional e receber as atualizações do produto durante um período específico. No entanto, essa licença não concede acesso ao código-fonte do Windows. Se o objetivo fosse obter acesso ao código-fonte do Windows, seria necessário adquirir a Microsoft, uma vez que possuir o código-fonte permitiria a criação de produtos concorrentes no mercado. Isso seria análogo a comprar uma lata de Coca-Cola em vez de comprar a fórmula secreta da Coca-Cola.

Compra do Sistema:

A aquisição do Site/CMS (Content Management System) caracteriza o acesso completo ao código-fonte e à estrutura do banco de dados do objeto licitado. Isso implica que quem possui acesso ao código-fonte do Site/CMS tem a capacidade de realizar alterações no sistema. Tal acesso pode levar ao surgimento de novas empresas no mercado com produtos semelhantes ao da empresa contratada, caso haja vazamento dessas informações. É importante destacar que, embora a lógica de programação seja similar entre as empresas de desenvolvimento, as metodologias e linguagens de programação utilizadas podem variar significativamente. Isso não torna as manutenções impossíveis, mas certamente dificulta a execução por pessoas que não participaram do desenvolvimento original.

Assim, ao término do contrato na modalidade de licença de uso, caso o SAAE opte por não renová-lo, incumbir-se-á a esta última a responsabilidade de buscar outro fornecedor capaz de disponibilizar um sistema pronto para a migração dos dados para sua infraestrutura. Torna-se necessário esclarecer, de maneira mais sucinta, a interpretação do SAAE referente à licença de uso de prazo determinado. Sob nossa ótica, na hipótese de uma licença de uso, ao final do contrato, a empresa deverá prover o backup nos seguintes termos:



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

- Não havendo a prorrogação do presente contrato fica a contratada obrigada a fornecer cópia (backup) dos dados contidos em seu banco de dados com todas as informações da contratante, os dados serão enviados a contratante em arquivos CSV com os respectivos cabeçalhos informando o nome dos campos, a contratante esta ciente que será de sua responsabilidade o tratamento e a portabilidade desses dados caso sejam importados para outro sistema.
- Não havendo a prorrogação do presente contrato, a contratada não será obrigada a fornecer cópia de (código fonte, layouts e nem a estrutura do banco de dados do site), tendo em vista que os mesmos são de propriedade única e exclusiva da contratada.

Se a real necessidade do SAAE é a contratação de uma licença de uso, recomendamos que os pontos anteriormente mencionados sejam adotados como referência no edital, estabelecendo-os como padrão para a prestação de serviços de backup no caso de rescisão contratual.

B) DA MIGRAÇÃO DOS DADOS:

O Termo de Referência é omissivo em relação à migração dos dados da atual plataforma para a nova plataforma contratada.

Sendo assim, faz-se necessário esclarecer o que segue:

- 1 - Como serão fornecidos os dados para a importação?
- 2 - Qual o formato dos arquivos?

Saber o formato de arquivos para migração e importação de dados de um site é crucial por várias razões:

1 - Compatibilidade de Sistemas: O formato de arquivo garante que os dados possam ser lidos e processados corretamente pelo sistema de destino. Se o formato do arquivo não for compatível, pode ser necessário realizar conversões complexas, o que pode levar a erros ou perda de informações.

2 - Facilidade de Integração: Dependendo do formato, a integração entre sistemas pode ser mais ou menos eficiente. Por exemplo, formatos como CSV, JSON, XML ou SQL são amplamente usados por sua facilidade de importação em bancos de dados e outras plataformas. Saber o formato antecipadamente ajuda a escolher as ferramentas e métodos de integração adequados.

3 - Preservação de Dados: Certos formatos de arquivo podem preservar mais informações sobre os dados, como tipos de dados, estruturas de relacionamento e metadados (informações adicionais sobre os dados). Ao escolher o formato correto, é possível garantir que não haja perda de dados importantes durante a migração.

4 - Desempenho e Escalabilidade: O formato pode influenciar a performance da migração. Alguns formatos, como CSV, são simples e rápidos, mas podem não suportar estruturas complexas de dados. Outros, como JSON ou XML, são mais flexíveis e podem suportar dados hierárquicos, mas podem exigir mais tempo e recursos para processamento.

5 - Facilidade de Manipulação e Processamento Pós-Migração: Após a migração, será necessário manipular e processar os dados. Alguns formatos, como JSON e XML, são mais fáceis de manipular programaticamente. Se o formato não for adequado, isso pode dificultar tarefas como atualização, consulta e análise dos dados.

6 - Prevenção de Erros e Riscos: Conhecer o formato ajuda a antecipar possíveis problemas, como erros de codificação, formatação de datas, caracteres especiais ou dados corrompidos, que podem ocorrer durante a migração. Além disso, um formato mal escolhido pode aumentar os riscos de inconsistências nos dados após a importação.

7 - Facilidade de Backup e Recuperação: Arquivos em formatos como SQL ou CSV podem ser mais fáceis de armazenar e recuperar, enquanto outros formatos podem ser mais suscetíveis a falhas ou corrupção.

Assim, os questionamentos acima possibilita a contratada garantir que o processo seja realizado de forma eficiente, precisa e segura, minimizando erros e problemas futuros.

C) MIGRAÇÃO, MANUTENÇÃO E FORMA DE ACESSO ÀS CONTAS DE E-MAILS:

O termo de referência menciona o fornecimento de 100 contas de e-mail para o SAAE de Lambari-MG e migração de no mínimo 33 contas de correio eletrônico.



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

Portanto, caso a empresa contratada seja solicitada a fornecer as contas de e-mail, é essencial obter as seguintes informações:

- 1 - Qual a quantidade exata de e-mails utilizados pelo SAAE?
- 2 - Qual a quantidade de armazenamento de cada conta de e-mail?
- 3 - A Contratada deverá fornecer apenas os servidores POP, SMTP e IMAP, ou se também é necessária uma solução de Webmail?
- 4 - Em caso afirmativo, como será disponibilizado o backup necessário para a migração das contas de e-mail?

É imprescindível a resposta dos questionamentos para melhor atendimento do serviço contratado.

D) DA HOSPEDAGEM DO WEB SITE:

O edital não prevê as seguintes informações:

- 1 - O Data Center onde o servidor estará hospedado deve ser nacional?
- 2 - O Data Center onde o servidor estará hospedado deve ter algum tipo de certificação, como por exemplo, Tier 3?
- 3 - Qual a quantidade mínima de memória que o servidor deve possuir?
- 4 - Qual deve ser a configuração mínima de processamento?
- 5 - Qual a largura mínima de banda de dados mensal?
- 6 - Que tipo de HDs este servidor deve possuir?
- 7 - Quanto de Link de internet este servidor deve possuir?
- 8 - O servidor deverá ser configurado em Raid 10?
- 9 - A quantidade de 30GB de armazenamento citada no item 4.39.85 se refere para hospedagem de site ou para compartilhar entre website e email?

Faz-se necessário a especificação da hospedagem de um website para garantir que o site tenha um bom desempenho, segurança, escalabilidade e suporte adequados. Uma boa escolha de hospedagem pode contribuir diretamente para o sucesso de um site, enquanto uma escolha inadequada pode levar a problemas como lentidão, falhas de segurança, e até perda de tráfego e credibilidade.

E) DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

Consideramos necessário destacar que é imprescindível constar no termo de referência as especificações técnicas do servidor, isso porque pode impactar diretamente o desempenho do novo portal, especialmente em termos de capacidade de processamento e velocidade de resposta, colocando em risco a estabilidade e a eficiência dos serviços oferecidos online.

A insuficiência de recursos computacionais comprometeria não só a experiência dos usuários, mas também a continuidade dos serviços essenciais prestados à população por meio do website, como licitações, publicações legais, atendimento digital e outras funcionalidades críticas.

Assim, para um bom desempenho, sugestiona-se:

- O Servidor que hospedará o portal/sítio deverá estar localizado no Brasil e que possua certificação Tier III;
- O espaço mínimo de armazenamento compartilhado para o sítio seu sistema de gerenciamento de conteúdo e contas de e-mails corporativos (especificar a quantidade em GB/TB);
- Transferência de dados mensal ilimitada;
- Link de 2 GB;
- Processador com (40 núcleos) ou superior;
- 256 GB de memória Ram ou superior;
- Hospedagem do site e banco de dados em HDs NVME com Redundância de discos em RAID por hardware;
- Hospedagem das contas de e-mails corporativas em HDs SSD, Sata ou SAS com Redundância de discos em RAID por hardware;
- Manutenção e monitoramento preventivo;
- Suporte 24/12/365;
- Sistema Operacional Linux devido a sua estabilidade e maior segurança em comparação aos outros sistemas operacionais, código aberto (open source) além de ser gratuito, personalizável e de instalação simplificada.
- Permissão para criar ilimitadas contas de e-mails corporativos.



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

Diante disso, solicitamos a adequação das especificações técnicas do servidor no edital, visando assegurar que o novo portal tenha a mesma robustez e confiabilidade dos sistemas atualmente utilizados pelo mercado, garantindo assim a prestação contínua e eficiente dos serviços à população.

F) LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO:

O Termo de Referência não prevê em qual linguagem de programação deverá ser desenvolvido o objeto licitado.

Dessa forma, é importante destacar alguns pontos que o SAAE deve considerar em relação ao uso dessas ferramentas.

As plataformas de código aberto, como WordPress, Joomla ou similares, são suscetíveis a uma série de vulnerabilidades. Tais vulnerabilidades podem expor o website do SAAE a ataques cibernéticos, comprometendo a integridade e a segurança das informações públicas e dos dados sensíveis que nele possam estar armazenados ou ser manipulados.

Caso o SAAE não evidencie em seu edital que o uso de tais plataformas não será permitido, a empresa contratada poderá fornecer um sistema que, por suas características intrínsecas, pode facilitar invasões e comprometimentos de segurança, colocando em risco os interesses e os dados da municipalidade e dos cidadãos que utilizam os serviços públicos online.

Esses riscos incluem, mas não se limitam a, ataques cibernéticos, perda ou sequestro de dados, e comprometimento da integridade dos sistemas de informação. Esses possíveis problemas podem acarretar, além de danos reputacionais, custos elevados para a recuperação de dados e sistemas, o que representa um ônus desnecessário ao erário público.

Por essa razão, empresas especializadas no desenvolvimento de portais públicos geralmente optam por linguagens como o PHP e outras que oferecem maior proteção ao órgão. Para enfatizar essa preocupação, **anexo a este documento trechos de alguns editais de outras prefeituras que proíbem expressamente o uso do WordPress ou plataformas similares**. Essas precauções são tomadas devido ao reconhecimento de que os sites de órgãos públicos são alvos frequentes de ataques por parte de hackers.

Diante do exposto, sugerimos que a administração considere adicionar este item em seu Termo de Referência.

G) DESENVOLVIMENTO DO LAYOUT:

O termo de referência não inclui disposições relativas sobre como o layout do site terá que ser desenvolvido.

O layout do site deverá ser **exclusivo**: desenvolvendo uma página totalmente nova e exclusiva para o SAAE, não sendo permitido basear-se em nenhum outro layout previamente criado pela empresa contratada, tampouco serão aceitas práticas de plágio.

Ou o layout do site deverá ser um **modelo padrão**: sendo possível empregar a estrutura de um layout previamente criado pela empresa contratada para outros clientes, com permissão para realizar ajustes limitados, como alterações nas cores, por exemplo.

Sendo assim, como o layout do site para o SAAE terá que ser desenvolvido?

H) DO PRAZO E ENTREGA DOS PRODUTOS:

O edital menciona no item 4.7 do termo de referência que “A contratada deverá instalar todo o sistema improrrogavelmente até 31/12/2024, incluindo todas as suas funcionalidades”.

Consideramos o prazo estabelecido anteriormente como sendo insuficiente para a conclusão dos serviços mencionados. Acreditamos que um período adequado seria de, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis. Realizar a entrega de um sistema complexo em menos de 30 (trinta) dias úteis seria desafiador, dado que o processo de migração vai muito além da simples transferência de arquivos. A migração de um site envolve também o mapeamento abrangente de URLs, páginas, arquivos, notícias, editais, e outras ferramentas relevantes.

É importante considerar o tempo necessário para o envio do backup, permitindo que a empresa contratada possa iniciar o processo de migração. Além disso, deve-se levar em conta o prazo para a aprovação do novo layout do site, o qual pode estar sujeito a alterações conforme a demanda da instituição. Tais ajustes podem resultar em uma reformulação do layout, além de outros imprevistos que possam surgir durante o processo.



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

A falha em executar este processo adequadamente, mediante um redirecionamento apropriado dentro de um prazo adequado, pode acarretar na perda de dados cruciais para o município, resultando em lacunas no website que poderiam ser identificadas durante uma eventual auditoria pelo Tribunal de Contas.

A migração de sites é um procedimento complexo e crucial para assegurar o bom desempenho dos serviços contratados. Nesse sentido, reiteramos a importância de estabelecer um prazo mínimo de entrega dos produtos de 30 (trinta) dias úteis.

I) DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

No termo de referência há tabelas de execução de serviços discriminando tipo de atividade com prazo máximo para início de atendimento e prazo máximo para a solução de problema, vejamos:

4.10. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Incidente crítico (ex.: queda total do sistema)	2 horas	8 horas
Incidente moderado (ex.: falha em funcionalidade não essencial)	4 horas	24 horas
Solicitação de manutenção evolutiva	2 dias úteis	7 dias úteis

Já no item 8, subitem 8.1, é mencionado o que segue: "A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item":

Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

Evento	Pontos a perder na IAP
Atraso na instalação inicial	0,25 por dia de atraso
Atraso no restabelecimento do perfeito do sistema	0,1 por hora útil
Atraso, por qualquer motivo, na substituição ou fornecimento equipamentos previstos neste termo	0,25 por hora útil
Atraso no tempo de primeira resposta de chamados	0,25 por hora útil
Atraso no atendimento de chamados de manutenção corretiva	0,25 por hora útil
Atraso no atendimento de chamados de manutenção preventiva	0,1 por hora útil
Atraso na solução de chamados de suporte em geral	0,25 por dia de atraso



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

Ademais, no item 8.21 do termo de referência em casos de inadimplemento na execução do objeto as ocorrências serão registradas pela contratante conforme tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.
		Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

A fixação de um limite tão restritivo para interrupções de serviço impõe à contratada um ônus desproporcional, especialmente quando não são consideradas situações que podem estar fora de seu controle, como, por exemplo, falhas em provedores de serviços terceirizados (hospedagem, servidores), casos de força maior, ataques cibernéticos e muitos outros fatores externos que podem comprometer a operação normal do serviço.

Ademais, o edital presume que toda interrupção (índice crítico) superior a 8 horas para solução do problema é, automaticamente, de responsabilidade exclusiva da contratada, sem prever a possibilidade de exclusão de eventos alheios à sua atuação. Essa abordagem, tal como a imposição de descontos significativos, que variam de acordo com a tabela acima sobre o valor total da mensalidade, são contrárias aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Em suma, serviços de desenvolvimento e manutenção de websites são atividades complexas, que demandam constante monitoramento e ajustes técnicos. Pequenas interrupções, muitas vezes, são inevitáveis e fazem parte do processo de manutenção da qualidade e segurança do serviço prestado. Exigir disponibilidade absoluta, com penalizações financeiras tão severas, cria um ambiente de insegurança jurídica para o contratado, o que desestimula a livre concorrência e a contratação de empresas competentes, especialmente pequenas e médias, que podem ser desincentivadas a participar de licitações com regras excessivamente onerosas.

Diante do exposto, com base nos princípios e previsões da Lei nº 14.133/2021, solicitamos que o SAAE - MG reveja a cláusula que determina os critérios de avaliação e aplicação de descontos por indisponibilidade de serviços.

J) DA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA:

Dispõe no termo de referência item 4.5.4 que:



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

“Manutenções Evolutivas: Atualização e melhoria contínua das funcionalidades existentes, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades para atender às necessidades futuras da administração”.

Sem grifo ou negrito no original.

No entanto, a redação apresentada é vaga e carece de clareza, não permitindo que os licitantes compreendam adequadamente o escopo e os requisitos do contrato.

A ausência de uma definição clara sobre quais funcionalidades serão atualizadas, quais melhorias serão implementadas e que novas funcionalidades poderão ser requeridas no futuro, impede a elaboração de propostas adequadas e fundamentadas, o que prejudica a competitividade e a transparência do certame.

Ressaltamos a importância da descrição detalhada do objeto para melhor compreensão de sua extensão e as condições de execução, de modo a evitar a definição de um objeto genérico ou indeterminado. No caso em questão, a definição do objeto é excessivamente genérica, o que compromete a correta avaliação dos custos e das condições de execução do contrato.

A menção ao desenvolvimento de “novas funcionalidades para atender às necessidades futuras da administração” gera uma grande insegurança jurídica, pois não há qualquer indicação sobre quais necessidades serão essas, nem qual o prazo para sua definição e sequer possibilidade de precificação futura. Este tipo de cláusula aberta pode resultar em demandas imprevisíveis, tornando o contrato suscetível a modificações constantes e não planejadas.

O princípio da segurança jurídica, consagrado na legislação, exige que as contratações sejam realizadas com base em um planejamento adequado, com previsibilidade e clareza. A indefinição quanto às necessidades futuras da administração cria um risco jurídico para todas as partes envolvidas, uma vez que não se pode prever o alcance e os custos relacionados a essas demandas não especificadas.

É imprescindível ao elaborar um edital o fornecimento de informações claras e adequadas para garantir a compreensão do objeto licitado, o que não ocorre no caso do item 4.5.4. Esse tipo de cláusula aberta pode, inclusive, gerar conflitos contratuais durante a execução, comprometendo a segurança jurídica das partes envolvidas.

Outro aspecto relevante é a impossibilidade de precificação do objeto licitado. A proposta de manutenção evolutiva, sem definição precisa do que será atualizado ou desenvolvido, impossibilita que os licitantes apresentem propostas fundamentadas e adequadas, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico. A ausência de especificação sobre a quantidade e o tipo de funcionalidades que precisarão ser atualizadas ou criadas torna qualquer tentativa de cálculo de custo ineficaz, prejudica a formação de propostas consistentes, o que compromete diretamente o princípio da isonomia e da competitividade.

Dessa forma, requer-se que o item 4.5.4 seja reformulado, com a devida especificação do escopo das manutenções evolutivas, das funcionalidades a serem atualizadas e das novas funcionalidades a serem desenvolvidas, de maneira a possibilitar uma avaliação precisa dos custos e da execução do contrato.

K) DA COMPATIBILIDADE COM O INTERNET EXPLORER:

No item 4.39.9 é mencionado o que segue:

“Compatibilidade com Navegadores: A solução do Sítio deverá ser compatível com os seguintes navegadores e versões: Internet Explorer (versões 9, 10 e 11), Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e Opera, além de versões futuras desses navegadores”.

O navegador Internet Explorer 7, lançado em 2006, foi descontinuado oficialmente pela Microsoft em 2016. Após esse período, o suporte ao Internet Explorer foi gradativamente removido em diversas plataformas, culminando na descontinuação total em 2022, quando a própria Microsoft recomendou a migração para o navegador Microsoft Edge. Desta forma, o uso desse software não é apenas obsoleto, mas também amplamente desaconselhado por autoridades tecnológicas, já que as tecnologias da web evoluíram substancialmente desde o lançamento desse navegador.

Ademais, o Internet Explorer, especialmente em suas versões mais antigas, como a versão 7, apresenta uma série de vulnerabilidades conhecidas e amplamente documentadas. Utilizá-lo como requisito para o desenvolvimento de um sistema não apenas compromete a segurança dos dados dos usuários, como também expõe o próprio CEAS-RJ a graves riscos, tais como ataques cibernéticos, malwares, e sequestro de informações



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

sensíveis. Este fato vai de encontro às boas práticas de desenvolvimento de sistemas recomendadas por organismos internacionais, como a OWASP (Open Web Application Security Project), que orientam a utilização de navegadores e plataformas modernos e seguros.

Além dos problemas de segurança, manter a compatibilidade com um navegador ultrapassado como o Internet Explorer 7 comprometeria significativamente a experiência do usuário final. Atualmente, a maioria dos usuários utiliza navegadores modernos, como Google Chrome, Mozilla Firefox e o próprio Microsoft Edge, que são muito mais eficientes em termos de velocidade, compatibilidade com novos padrões da web (HTML5, CSS3, JavaScript ES6, entre outros) e acessibilidade. Assim, exigir compatibilidade com um navegador em desuso pode resultar em uma solução tecnológica limitada, onerosa e que não atende às expectativas da população.

Em vista dos argumentos apresentados, solicitamos a reformulação do edital para que este esteja em conformidade com as práticas mais modernas de desenvolvimento de software, garantindo, assim, maior segurança, eficiência e qualidade na prestação de serviços à população.

L) TERMO DE REFÊRENCIA:

O Termo de Referência apresenta uma quantidade limitada de informações e não fornece uma descrição detalhada das ferramentas solicitadas. Isso possibilita que empresas sem experiência na área participem da licitação. Em outras palavras, conforme descrito no edital, o licitante vencedor poderá entregar qualquer produto ao SAAE, sem que esta tenha o direito de questionar a qualidade do produto licitado.

Para uma melhor compreensão, façamos a seguinte analogia: se equiparmos o conteúdo deste memorial descritivo à aquisição de um veículo automotivo, seria similar a indicar no termo de referência apenas a intenção de adquirir um automóvel com quatro rodas e motor, quando deveriam ser especificados detalhes como o ano do veículo, a presença de recursos como ar-condicionado, direção hidráulica, travas, vidros elétricos, cor, potência do motor, capacidade máxima de passageiros, entre outros aspectos relevantes.

Como forma de referência, segue abaixo uma pequena amostra de centenas de clientes satisfeitos com a Instar:

www.santoandre.sp.gov.br
www.betim.mg.gov.br
www.contagem.mg.gov.br
www.saolourencodosul.rs.gov.br
www.sapezal.mt.gov.br
www.novaserrana.mg.gov.br
www.arraial.rj.gov.br
www.aparecidadotaboado.ms.gov.br
www.saomateusdosul.pr.gov.br
www.antonioolinto.pr.gov.br
www.rioverde.ms.gov.br
www.gentiodouro.ba.gov.br
www.turvania.go.gov.br
www.altotaquari.mt.gov.br
www.confresa.org
www.lins.sp.gov.br
www.penapolis.sp.gov.br
www.marilia.sp.gov.br
www.arraial.rj.gov.br
www.divinopolis.mg.gov.br
www.novagranada.sp.gov.br
www.itauna.mg.gov.br
www.eldorado.sp.gov.br
www.saomateusdosul.pr.gov.br
www.capitolio.mg.gov.br
www.saofranciscodepaula.rs.gov.br
www.inocencia.ms.gov.br
www.saomanuel.sp.gov.br
www.jaboti.pr.gov.br
www.carazinho.rs.gov.br
www.olimpia.sp.gov.br
www.josebonifacio.sp.gov.br
www.domfeliciano.rs.gov.br
www.promissao.sp.gov.br
www.ibira.sp.gov.br
www.zacarias.sp.gov.br
www.cangucu.rs.gov.br
www.altoalegre.sp.gov.br
www.cachoeiradosul.rs.gov.br
www.americodecampos.sp.gov.br
www.andradina.sp.gov.br



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

www.saojosedalapa.mg.gov.br
www.padrebernardo.mt.gov.br
www.aracariquama.sp.gov.br
www.areasva.sp.gov.br
www.candeias.mg.gov.br

E muitos outros...

O termo de referência com especificações para o desenvolvimento de um site é fundamental para o sucesso de qualquer projeto de criação de website. Ele assegura que o projeto seja bem planejado, organizado e executado dentro dos padrões acordados. Além disso, ajuda a evitar custos extras, atrasos e conflitos, contribuindo para que o site seja entregue com qualidade, no prazo e dentro do orçamento estipulado.

III - DOS PEDIDOS:

1º - O recebimento e processamento do presente documento.

2º - Esclarecimento de todas as dúvidas deste pedido de Impugnação.

3º - Alteração do edital **Pregão Eletrônico nº 032/2024 – Processo Administrativo nº 074/2024**, para que o tal possibilite a participação de todos como o máximo de informações detalhadas sobre o objeto licitado e assim prover um certame Justo.

Certos de sua compreensão e aguardando retorno positivo, renovamos protesto de estima e consideração, nos colocando à disposição para outros esclarecimentos!

Atenciosamente,


João Paulo Beneciuti
CPF: 300.619.828-06
Sócio Proprietário

08.225.893/0001-85
INSTAR TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA LTDA.- ME
Avenida Vitorio Filipin, nº 415
Vila Fátima - CEP. 16300-000
Penápolis - SP



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

ANEXOS



CAPITAL DA AGRICULTURA FAMILIAR

desempenho de I/O (entrada e saída de dados) + Proteção DDos de 10Gbps + Manutenção e Monitoramento preventivo.

2.5. DA SEGURANÇA:

- 2.5.1. Códigos Criptografados;
- 2.5.2. Segurança da Área administrativa com certificado SSL (HTTPS);
- 2.5.3. Proteção por IPs contra acessos externo a área administrativa;
- 2.5.4. Proteção contra ataques DDOS (Denial of Service);
- 2.5.5. Código totalmente protegido contra SQL Injection;
- 2.5.6. Backup semanal de toda a estrutura de todos os serviços orçados.

2.6. DA PROGRAMAÇÃO:

Sistema Proprietário objeto deteste edital devera ser desenvolvido inteiramente dentro dos laboratórios da empresa contratada em linguagem PHP e Banco de dados MYSQL ou similar, não sendo utilizado códigos abertos como Wordpress, Joomla e similares.

2.7. DA MANUTENÇÃO:

2.7.1. Suporte: 24h por dia através de atendimento online, e/ou telefone, e/ou e-mail e/ou abertura de ticket, com resposta para a solução de possíveis problemas em até 2 (duas) horas, e

2.7.2. Demais ajustes de funcionalidades dentro do projeto básico proposto e criação de novas funcionalidades dentro do limite de 10 horas de trabalho mês.

2.8. DO TREINAMENTO:

O primeiro treinamento deve ser presencial e gratuito na sede da Prefeitura a ser realizado com os servidores da Prefeitura.



MUNICÍPIO MUNICIPAL DE ITAÚNA
ESTADO DE MINAS GERAIS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
GERÊNCIA SUPERIOR DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

cidade/estado, CEP, inclusão de até 4 telefones úteis, palavras-chave (inserção de ilimitadas palavras-chave para facilitar a busca do munícipe na busca orgânica do Google e sites de buscas) e horário de atendimento. É possível também inserir o ícone do site (que é exibido na aba do navegador), informar o link do portal da transparência, informar o link de acesso a informação, selecionar as informações que irão ser exibidas na capa, bem como a quantidade de itens a serem exibidos na capa do portal. Informar o e-mail do site que é usado como remetente dos e-mails disparos pelo portal e também o e-mail de contato geral do portal. Possibilidade de configurar a conta SMTP do sistema para envio de notícias e envio de newsletter do site, permite também habilitar a opção de "recuperar a senha" do gerenciador do site, informar as dimensões das imagens a serem dimensionadas na inserção das galerias de fotos do site, selecionar se os editais de licitação ficaram disponíveis sem a necessidade de cadastrar dados para baixar os arquivos ou não, permitir ou não que internautas possam comentar no portal através do Facebook, informar o código do Google Maps com a localidade do órgão público e informar o código de incorporação do Google Analytics para acompanhar as visitas do site.

2.3.61. Relatórios gerais do sistema - Página onde serão mostradas as informações dos espaços disponíveis e utilizados do portal/e-mails, será mostrado o espaço em disco e também a transferência mensal utilizada pelo portal.

2.3.62. Painel de e-mails corporativos - Painel que permitirá a criação de e-mails corporativos com a extensão do domínio (ex: email@dominio.sp.gov.br), este painel permitirá a criação dos e-mails, alterações de senhas e espaços utilizados por contas, efetuar redirecionamento de e-mails, visualizar os espaços utilizados por conta de e-mails e apagar os e-mails.

2.4. DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM / SERVIDOR / ARMAZENAMENTO

2.4.1. O Servidor que hospedará o portal/site deverá estar localizado no Brasil e que possua certificação Tier 3.

2.4.2. O espaço mínimo de armazenamento para o site e para e-mail's, de 400 GB;

2.4.3. A Transferência mensal de no mínimo de 500 GB;

2.4.4. Link de 1 Gigabit ou superior.

2.4.5. Deverá disponibilizar 100 Contas de e-mails corporativos;

2.4.6. Servidor Dual Xeon E5-2620 ou superior

2.4.7. 64 gb de memória Ram ou superior.

2.4.8. HDs SSD para banco de dados em Raid 10.

2.4.9. Proteção DDos de no mínimo 10 Gb;

2.4.10. Manutenção e monitoramento preventivo.

O Servidor para armazenamento devera ser redundante e atender as necessidades de portais públicos que necessitam de regras de segurança avançadas e que demandam alta quantidade de acessos simultâneos e/ou requisição a banco de dados complexos com necessidade de alto desempenho de I/O (entrada e saída de dados) + Proteção DDos de 10Gbps + Manutenção e Monitoramento preventivo.

2.5. DA SEGURANÇA:

2.5.1. Códigos Criptografados;

2.5.2. Segurança da Área administrativa com certificado SSL (HTTPS);

2.5.3. Proteção por IPs contra acessos externo a área administrativa;

2.5.4. Proteção contra ataques DDOS (Denial of Service);

2.5.5. Código totalmente protegido contra SQL Injection;

2.4.6. Backup semanal de toda a estrutura de todos os serviços orçados.

2.6. DA PROGRAMAÇÃO: Sistema Proprietário objeto deteste edital devera ser desenvolvido inteiramente dentro dos laboratórios da empresa contratada em linguagem PHP e Banco de dados MYSQL ou similar, não sendo utilizado códigos abertos como Wordpress, Joomla e similares.

2.7. DA MANUTENÇÃO:

GERÊNCIA SUPERIOR DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Praça Dr. Augusto Gonçalves, 538, Centro – Itaúna-MG, CEP 35.680-054/ CNPJ 18.309.724/0001-87
Fone: 37.3241-1212 Email: compras@itauna.mg.gov.br

22/ 34

Alaiza Aline de Queiroz Andrade
OAB/MG 133.937 – matrícula 111.943-5



O sucesso de nossos clientes é o
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR



Prefeitura de Marília

Estado de São Paulo

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA
DIRETORIA DE SUPRIMENTOS

PP N.º 138/2019	
FL. N.º	VISTO

EDITAL

complexos com necessidade de alto desempenho de I/O (entrada e saída de dados) + Proteção DDos de 10Gbps + Manutenção e Monitoramento preventivo.

3.5. DA SEGURANÇA:

- 3.5.1. Códigos Criptografados;
- 3.5.2. Segurança da Área administrativa com certificado SSL (HTTPS);
- 3.5.3. Proteção por IPs contra acessos externo a área administrativa;
- 3.5.4. Proteção contra-ataques DDOS (Denial of Service);
- 3.5.5. Código totalmente protegido contra SQL Injection;
- 3.5.6. Backup semanal de toda a estrutura de todos os serviços orçados.

3.6. DA PROGRAMAÇÃO: Sistema Proprietário objeto deteste edital deverá ser desenvolvido inteiramente dentro dos laboratórios da empresa contratada em linguagem PHP e Banco de dados MYSQL ou similar, não sendo utilizado códigos abertos como Wordpress, Joomla e similares.

3.7. DA MANUTENÇÃO:

3.7.1. Suporte: 24h por dia através de atendimento online, telefone 0800, WhatsApp, e-mail e abertura de ticket, com resposta para a solução de possíveis problemas em até 2 (duas) horas, e demais ajustes de funcionalidades dentro do projeto básico proposto e criação de novas funcionalidades dentro do limite de 10 horas de trabalho mês.

3.8. DO TREINAMENTO: O primeiro **treinamento deve ser presencial** e gratuito na sede da Prefeitura a ser realizado com os servidores da Prefeitura.

3.9. ASSESSORIA E CONSULTORIA JURÍDICA DE TRANSPARÊNCIA:

3.9.1. Elaborar e enviar relatórios mensais, com informações e recomendações sobre a alimentação de dados e conteúdo no Web Site e Portal do Cidadão sempre que solicitado.

3.9.2. Promover treinamento e palestras online para fomentar as boas práticas de transparência.