

ANEXO III - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ABASTECIMENTO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O presente Anexo estabelece as especificações técnicas, funcionais, operacionais e de segurança da solução informatizada a ser disponibilizada pela CONTRATADA, destinada à gestão, controle, autorização, registro e liquidação financeira dos abastecimentos de combustíveis e lubrificantes.
- 1.2. Para fins deste Anexo, a solução compreende o conjunto de plataformas (web e mobile) e mecanismos de contingência que garantem a operacionalidade da frota da CONTRATANTE.
- 1.3. Todos os requisitos listados nas seções seguintes são de observância obrigatória pela CONTRATADA, salvo aqueles expressamente identificados como parametrizáveis ou customizáveis pela CONTRATANTE.

2. REQUISITOS TÉCNICOS (RQ)

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT1	Interface em português (Brasil)
RT2	Manual do usuário, em português do Brasil
RT3	A Solução deve utilizar no mínimo uma das tecnologias de SGBD MS SQL Server 2022;
RT4	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas;
RT5	Possuir rotinas de backup segura e proativa das bases de dados envolvidas no ambiente e que garantam a proteção, estabilidade e total disponibilidade dos dados. As rotinas deverão ser diárias, semanais, mensais e anuais
RT6	Garantir o uso de técnicas de proteção contra uso indevido de informações (invasão e/ou roubo de informações) por pessoas não autorizadas, através da própria execução do sistema.
RT7	A Solução de Contratação, de solução em nuvem (SaaS) para Contratação de Sistema de Abastecimento do Sesc em Minas, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service) , deve ter no mínimo uma disponibilidade de 99% na Intranet e na Internet, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana. Eventuais interrupções serão tratadas de acordo com as cláusulas de suporte

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT8	Compatibilidade no mínimo com os seguintes navegadores Google Chrome e Microsoft Edge em suas versões estáveis mais recentes.
RT9	Compatível com navegadores Chrome (Android) e Safari (iOS) em suas versões estáveis mais recentes.
RT10	Configuração de identidade visual do Sesc em Minas
RT11	Permitir atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação
RT12	Permitir a definição e visualização de informações estratégicas e operacionais em formato de Dashboard
RT13	Deve possuir mecanismos de segurança, criptográfico, no tráfego da senha de acesso ao banco de dados pela rede
RT14	A navegação deve ser baseada no protocolo de comunicação em Security Socket Layer (SSL)
RT15	As senhas devem ser gravadas em banco de dados de forma criptografada
RT16	Deve permitir um tempo máximo de uma sessão de login, e este, renovável a cada ação no acesso a navegação WEB.
RT17	Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas
RT18	Deve possuir mecanismo de carga de dados a partir de arquivos em pelo menos um dos formatos: CSV, XML, XLS ou XLSX (MS-Excel)
RT19	A Solução deve possuir e disponibilizar as informações registradas no banco de dados do software por meio de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx)
RT20	Possuir interface de fácil utilização contendo recursos visuais avançados, intuitivos, com Linguagem acessível;
RT21	Automação de processos alinhados com os padrões para o desenvolvimento de páginas web adotados pelo Consórcio World Wide Web (W3C);
RT22	Deve ter tratamento diferenciado para armazenamento de dados históricos de forma que estes não causem degradação no desempenho do sistema, via utilização de tabelas ou banco de dados específico para o histórico: Dos dados de processos finalizados em relação aos processos em execução.
RT23	Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por perfil de uso.
RT24	A solução deverá permitir a utilização de WebService/API e microserviços como forma de realização das integrações do sistema

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT25	Adotar, entre outras, a tecnologia de Webservices como meio de interoperabilidade, de maneira que, independentemente das tecnologias em que foram implementados, possa-se adotar um padrão de interoperabilidade que garanta escalabilidade e facilidade de uso via Arquitetura Orientada a Serviços (SOA).
RT26	Em caso de haver abertura do software para integração com sistemas internos e seja viável ou necessário a utilização de SSO (Single Sign-On), esta deverá ser feita através do Microsoft Entra ID.
RT27	O sistema disponibiliza controle de permissão baseado na definição de perfis que controlem o acesso nos níveis de menu, o acesso as suas funcionalidades e telas.
RT28	O sistema disponibiliza mecanismo e suporte para envio de e-mails quando for necessário.
RT29	Havendo a necessidade de utilização de método de envio de e-mails, o sistema deverá utilizar o serviço de SMTP relay do Microsoft 365 utilizado pelo Sesc em Minas.
RT30	O sistema permite ao ADMINISTRADOR a geração de trilhas de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de USUÁRIOS e todas as ações que alterem dados (inclusões, alterações, exclusões, inativações), considerando “quem”, “quando” e “o quê”.
RT31	O sistema dispõe de controle automático de prazo de expiração de senhas.
RT32	O sistema realiza a inativação automática de usuários após um número estipulado de tentativas de acesso negadas.
RT33	A manutenção do software Sistema de Abastecimento do Sesc em Minas contempla e realiza suas integrações com outros sistemas através de WebServices;
RT34	A manutenção do software de Sistema de Abastecimento do Sesc em Minas contempla Módulos disponíveis em ambiente web, não sendo necessária a instalação de nenhum framework, API ou aplicativo executável nas máquinas clientes, exceto nos casos de componentes instalados pelo navegador durante a execução da solução;
RT35	Deve ser compatível com sistemas operacionais Windows 11, iOS e Android em suas versões estáveis mais recentes
RT36	O sistema deverá ser integrado e eletrônico, permitindo a realização de transações prioritariamente on-line e prevendo mecanismos de contingência operacional para situações de indisponibilidade temporária de conectividade, de modo a garantir a continuidade do abastecimento e o controle gerencial da frota designada, em conformidade com as regras do arranjo aberto e das bandeiras.

3. REQUISITOS FUNCIONAIS (RF)

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RF01	Permitir o acompanhamento, fiscalização, auditoria e controle integral das operações, assegurando a segregação entre o registro operacional do evento e a sua confirmação financeira.

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RF02	Operar de forma integrada e eletrônica, com transações prioritariamente on-line e mecanismos de contingência (URA e Call Center) para situações de indisponibilidade de conectividade.
RF03	Disponibilizar aplicativo móvel para condutores e gestores, com download gratuito nas lojas Google Play (Android) e Apple App Store (iOS).
RF04	Disponibilizar plataforma web administrativa para gestão, parametrização, controle, auditoria e acompanhamento em tempo real.
RF05	Disponibilizar mecanismos de contingência operacional robustos, incluindo URA e atendimento humano via Call Center (SAC), em regime contínuo (24x7).
RF06	Operar com perfis de acesso distintos, hierarquizados e parametrizáveis (Administrador, Gestor, Fiscal, Conductor), vedada a acumulação indevida de perfis que comprometa a segregação de funções.
RF07	Registrar todas as ações dos usuários em trilha de auditoria (data, hora, usuário, perfil, funcionalidade e resultado).
RF08	Exigir, no momento da pré-autorização, os dados mínimos parametrizáveis: tipo de serviço/combustível, quantidade/valor, odômetro, identificação do condutor e do recurso (veículo/equipamento).
RF09	Apresentar tela de conferência obrigatória antes do envio da solicitação de pré-autorização.
RF10	Permitir o registro fotográfico do documento fiscal (cupom fiscal) por meio do aplicativo, com armazenamento obrigatório para auditoria.
RF11	Executar validações automáticas em tempo real, incluindo: autorização condutor x recurso, tipos de combustível permitidos, faixas mínimas/máximas, intervalo mínimo entre abastecimentos e saldo/limite financeiro.
RF12	Impedir a efetivação da transação financeira no ponto de venda sem a aprovação automática da pré-autorização.
RF13	Registrar o status de cada transação (Aprovada, Negada, Estornada), sendo vedada a exclusão de registros.
RF14	Indicar, nas tentativas negadas, o motivo objetivo da negativa (ex.: violação de intervalo, extrapolação de limite, insuficiência de saldo, incompatibilidade).
RF15	Permitir a gestão hierarquizada de contratos, unidades, centros de custo, recursos (veículos/equipamentos) e condutores.
RF16	Permitir a vinculação e desvinculação controlada de condutores a recursos específicos.
RF17	Disponibilizar módulo de gestão orçamentária com definição de limites financeiros por contrato, unidade, centro de custo e recurso individual.
RF18	Permitir a configuração de regras de renovação de limites (zerar saldo remanescente ou acumular para o período seguinte).
RF19	Realizar bloqueio automático de transações que ultrapassem os limites orçamentários.
RF20	Disponibilizar painel de controle em tempo real com visualização de transações negadas, motivos e filtros diversos.
RF21	Permitir liberação pontual, excepcional e rastreável de transações negadas, por perfil autorizado, com registro de justificativa e retorno automático às regras originais.
RF22	Emitir relatórios analíticos e gerenciais com filtros avançados, exportáveis nos formatos CSV, Excel, PDF e JSON.

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RF23	Disponibilizar módulo de análise comparativa de preços com referências de mercado (ex.: ANP).
RF24	No aplicativo móvel (perfil condutor): permitir solicitação de pré-autorização, consulta de saldo/extrato, registro de reclamações/ocorrências com geração de protocolo.
RF25	No aplicativo móvel (perfil gestor): permitir aprovação de exceções, bloqueio/desbloqueio de cartões/meios de pagamento e ajustes parametrizáveis autorizados.
RF26	Garantir a sincronização em tempo real entre o aplicativo móvel e a plataforma web.
RF27	O aplicativo móvel deverá enviar notificações de alertas, bloqueios e pré-autorizações.

4. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E CONTINUIDADE OPERACIONAL

- 4.1. A solução deverá ser suportada por arquitetura tecnológica escalável e de alta disponibilidade, compatível com o crescimento do número de usuários, veículos e volume de transações.
- 4.2. O tempo de resposta do sistema deverá ser compatível com a operação em ponto de venda, evitando filas ou interrupções.
- 4.3. A integração com sistemas corporativos da CONTRATANTE deverá ocorrer, preferencialmente, por meio de APIs (Application Programming Interface) ou mecanismos equivalentes, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.
- 4.4. Os mecanismos de integração deverão adotar padrões abertos (JSON, XML, CSV) e observar controles de autenticação, autorização e rastreabilidade.

5. COMPONENTE DISPONIBILIDADE MÍNIMA MENSAL

Componente	Disponibilidade Mínima Mensal
Motor de pré-autorização / meios de pagamento	≥ 99,90%
Plataforma administrativa (web) e APIs	≥ 99,70%
Aplicativo móvel (condutores/gestores)	≥ 99,50%

6. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

- 6.1. A CONTRATADA deverá garantir:
 - a) Atualizações evolutivas e corretivas da plataforma web e aplicativo mobile;
 - b) Atualizações fiscais, legais e regulatórias;

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

TR9 Serviços Continuados | Versão 06

- c) Correção de falhas críticas em até 24 horas;
- d) Compatibilidade com novas versões de sistemas operacionais mobile no prazo máximo de 60 dias.
- e) Suporte técnico 24x7 para incidentes de uso do aplicativo e da plataforma.

7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – ATENDIMENTO

7.1. A empresa CONTRATADA deve disponibilizar uma ferramenta própria para o registro dos chamados, onde cada registro deverá gerar número de atendimento e conter registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, prioridade de atendimento e histórico de interações considerando a fase de análise e resolução do chamado, conforme a seguinte escala:

Nível	Urgência	Severidade
Baixa	Não requer solução imediata	Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou existe solução aceitável
Média	Não requer solução imediata	Interrupção do trabalho de usuários individuais, sem solução aceitável
Alta	Requer solução imediata	Interrupção de processos críticos, afetando usuários individuais, sem solução
Urgente	Requer solução imediata	Interrupção de processos críticos, afetando diversos usuários, sem solução

7.2. Prazos máximos para atendimento:

Severidade	Análise	Resolução máxima
Baixa	4 horas	24 horas
Média	2 horas	8 horas
Alta	30 min	1 horas
Urgente	Imediato	1 horas

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 8.1. É vedado à CONTRATADA restringir, suprimir ou desabilitar qualquer funcionalidade descrita neste Anexo, salvo por motivo técnico justificado e formalmente aceito pela CONTRATANTE.
- 8.2. Todos os requisitos aqui listados deverão ser mantidos e atualizados durante toda a vigência contratual, sem ônus para a CONTRATANTE.