

ANEXO II - REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA E PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO

A solução tecnológica a ser disponibilizada pela **CONTRATADA**, consideradas as condições constantes neste Caderno de Especificações e contemplando as funcionalidades de operação e gestão do serviço especificado, deverá atender aos seguintes requisitos:

1. REQUISITOS TÉCNICOS ESSENCIAIS E INDISPENSÁVEIS DA SOLUÇÃO

1.1 A prestação de serviço continuado de deslocamento de pessoas em serviço, de transporte terrestre de documentos e transporte de pequenas cargas do Ministério Público Militar, no Distrito Federal e Região do Entorno, por quilômetro rodado e por demanda deverá ser executado observando as especificações estabelecidas neste instrumento técnico:

1.1.1 **DO CADASTRO.** Os dados dos cadastros utilizados pela solução tecnológica, quando da execução dos serviços, serão incluídos e atualizados pelos GESTORES CENTRAL, SETORIAL e DE UNIDADE, considerando a abrangência de sua atuação, por meio de funcionalidades da aplicação web, observando:

1.1.1.1 GESTOR CENTRAL com acesso a todas as funcionalidades;

1.1.1.2 GESTOR SETORIAL e/ou GESTOR DE UNIDADE com acesso à funcionalidade de cadastro de USUÁRIO, observada a abrangência de atuação.

1.1.1.3 O cadastramento de USUÁRIOS deverá ser realizado pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, mediante fornecimento de arquivo eletrônico com os dados dos USUÁRIOS a serem incluídos ou atualizados.

1.1.2 **LIMITES DE DESPESAS.** Os valores dos limites de despesas de cada UNIDADE SETORIAL (KM ou R\$) serão incluídos e atualizados por USUÁRIO com perfil a definir, por meio de funcionalidade da aplicação web, devendo haver:

1.1.2.1 controle dos saldos dos limites de despesas (R\$) ou quilômetros rodados (KM), mediante dedução dos respectivos valores das corridas de USUÁRIOS vinculados à UNIDADE SETORIAL;

1.1.2.2 liberação de possibilidade de solicitação de corrida somente para USUÁRIO vinculado à UNIDADE SETORIAL que possua saldo de limite nos respectivos valores.

1.1.3 **SENHA.** A senha para acesso à solução tecnológica será incluída e atualizada pelo USUÁRIO, por meio da funcionalidade da aplicação web e/ou do aplicativo mobile, devendo haver:

1.1.3.1 quando do cadastramento do USUÁRIO, encaminhamento de mensagem para o seu e-mail com informações sobre os procedimentos a serem adotados para a inclusão, especialmente para as situações de atualização ou para os casos de esquecimento da senha registrada;

1.1.3.2 encaminhamento de mensagem para os e-mails do USUÁRIO, com confirmação de registro ou atualização de sua senha.

1.1.4 **DAS CORRIDAS.** A solicitação de corrida será realizada pelo USUÁRIO, por meio de funcionalidade da aplicação web ou aplicativo mobile, ou CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, por meio de telefone do tipo 4004 ou 0800, devendo ser observadas as seguintes condições:

1.1.4.1 disponibilidade ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, mediante perfil de cada usuário pré-definido pelo MPM;

1.1.4.2 possibilidade de agendar data e horário para atendimento;

1.1.4.3 disponibilização do veículo no endereço de origem da corrida no horário determinado na solicitação;

1.1.4.4 necessidade de autorização prévia pelo GESTOR, nos casos em que o cadastro do USUÁRIO indique tal necessidade ou em que haja o atingimento dos valores de limites estabelecidos para a UNIDADE SETORIAL que o USUÁRIO esteja vinculado;

1.1.4.5 possibilidade de cancelamento da solicitação da corrida pelo USUÁRIO, a qualquer momento, e cancelamento automático se transcorrido o tempo de 30 (trinta) minutos, sem que tenha havido atendimento, sem ônus para a CONTRATANTE;

1.1.4.6 a chegada do veículo no endereço de origem deve ser informada ao USUÁRIO por meio de encaminhamento de mensagem para o seu e-mail e notificação na aplicação web e aplicativo mobile, devendo o USUÁRIO ser aguardado por pelo menos 10 (dez) minutos;

1.1.4.7 transcorrido o prazo acima sem a chegada do USUÁRIO para início da corrida, o motorista poderá cancelar a solicitação, com envio de mensagem para o e-mail do USUÁRIO e notificação na aplicação web e aplicativo mobile, sem ônus para a CONTRATANTE;

1.1.4.8 não será admitida a cobrança de taxa extra pelo transporte de bagagem, de taxa de retorno de corridas, de agendamento prévio ou utilização de bandeira II (em caso de táxis) pelo transporte de mais de 3 (três) passageiros;

1.1.4.9 o valor de eventual pagamento de pedágio deverá ser realizado pelo motorista e acrescido ao valor da corrida;

1.1.4.10 o USUÁRIO, no momento do embarque, deverá conferir percurso, distância, valor estimado da corrida, motorista, placa e modelo do veículo, por meio de funcionalidade específica do aplicativo mobile, acessada no telefone celular do motorista, mediante o uso de sua senha pessoal, e atestar o início da corrida;

1.1.4.11 o USUÁRIO, no momento do desembarque, quando da chegada ao endereço de destino, deverá conferir os horários de início e de encerramento da corrida, percurso, distância, valor da corrida e avaliar a prestação do serviço (motorista e veículo), por meio de funcionalidade específica do aplicativo mobile, acessada no telefone celular do motorista, mediante o uso de sua senha pessoal, e atestar o final da corrida;

1.1.4.12 o USUÁRIO com corrida não confirmada deve ser notificado de tal situação com encaminhamento de mensagem para o seu e-mail e notificação na aplicação web e aplicativo mobile;

1.1.4.13 após a confirmação da finalização da corrida, deve ser encaminhada mensagem para o e-mail do usuário com o histórico da corrida, contendo as seguintes informações: data e hora da solicitação; endereços de origem e destino; data e horário da chegada do veículo no endereço de origem; data e hora do início e finalização da corrida; valor da corrida; placa do veículo e nome do motorista; notas de avaliação do veículo e do motorista;

1.1.4.14 para fins de faturamento e pagamento, a cobrança pela execução do serviço deve estar de acordo com os valores estabelecidos por quilômetro rodado, observadas as eventuais glosas estabelecidas no ANS, eventuais multas e a taxa de desconto ofertada pela CONTRATADA em sua proposta comercial;

1.1.4.15 os usuários do serviço de transporte realizarão as chamadas pelos canais disponíveis, devendo ser atendidos, no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, pelo veículo e motorista mais próximos;

1.1.4.16 está permitido o compartilhamento de corridas por até 4 (quatro) usuários da CONTRATANTE, desde que a origem seja a mesma, o destino seja o mesmo, os horários de atendimento sejam próximos em no máximo 15 (quinze) minutos e ocorra consulta prévia ao usuário que houver realizado o primeiro chamado e haja sua respectiva anuência à “carona”;

1.1.4.17 em quaisquer dos meios de recebimento do pedido de atendimento, a CONTRATADA deverá criar meios de autenticar o usuário, com o objetivo de coibir fraudes e/ou a utilização por pessoas não autorizadas, ou estranhas à relação contratual;

1.1.4.18 considera-se o MELHOR PERCURSO: o menor intervalo de tempo em que se possa percorrer a distância entre o local em que se encontra o usuário e seu destino, devendo em consenso motorista/usuário utilizar rota alternativa, na hipótese de circunstâncias que impossibilitem o menor percurso ou caso outro caminho se mostre mais vantajoso (sujeito a contestações e justificativas posteriores);

1.1.4.19 todas as informações devem ser visualizadas pelo USUÁRIO, pela aplicação web e aplicativo mobile, em tempo real e incluindo imagem geoprocessada do percurso;

1.1.4.20 sempre que houver necessidade, deverá ser disponibilizado ao USUÁRIO a possibilidade de troca periódica ou a validação de senha pessoal;

1.1.4.21 no dia subsequente à prestação dos serviços, no máximo até as 12 (doze) horas, independente do canal utilizado pelo usuário, deve a CONTRATADA disponibilizar relatório analítico por viagem, contendo informações e formatos adequados conforme necessidade do CONTRATANTE;

1.1.4.22 fica a critério da CONTRATADA manter o veículo aguardando o retorno do usuário, desde que tal escolha não onere o CONTRATANTE, salvo solicitação expressa do USUÁRIO.

1.1.5 DO MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO. O monitoramento e o acompanhamento da execução dos serviços serão realizados pelo GESTOR(ES) envolvido(s), considerando a abrangência de sua atuação, por meio de funcionalidades da aplicação web, e as funcionalidades operacionais pela aplicação web e aplicativo mobile, observando:

1.1.5.1 consultas e geração de relatórios relacionados a todos os cadastros e serviços executados, em tempo real, com possibilidade de parametrização por: tipos de unidade – UNIDADE ADMINISTRATIVA, UNIDADE SETORIAL; perfil de acesso; USUÁRIO; valor e saldo do limite de valores especificados por unidade; datas ou períodos; motivo de solicitação de serviço, motivo de bloqueio e exclusão de serviço; informações das corridas executadas, inclusive imagens geoprocessadas, e outros quando necessário;

1.1.5.2 possibilidade de exportação dos dados das consultas para arquivos no formato XLS, XML e CSV (separado por vírgulas);

1.1.5.3 geração de relatórios no formato PDF e XLS.

1.1.5.4 Independentemente dos monitoramentos e dos acompanhamentos realizados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA é responsável por toda execução, de forma que seja garantido o fiel cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.1.6 DO ATESTE DE CORRIDA AUTORIZADA E EXECUTADA. Os atestes das corridas autorizadas deverão ser posteriormente analisadas pelo GESTOR DE UNIDADE responsável pela autorização, individualmente ou em grupo de corridas, por meio de funcionalidade da aplicação web, devendo haver encaminhamento diário de informação de atestes pendentes para o e-mail da UNIDADE ADMINISTRATIVA e respectivo USUÁRIO com perfil de ateste.

1.1.6.1 O GESTOR responsável deverá realizar o ateste de todas as corridas autorizadas e realizadas no mês pelos USUÁRIOS vinculados até o primeiro dia útil do mês subsequente.

1.1.6.2 Após a realização dos atestes, nos primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês, o GESTOR CENTRAL E/OU SETORIAL deverá atestar de forma consolidada as corridas realizadas no mês anterior pelo GESTOR DE UNIDADE responsável pelas corridas autorizadas e realizadas, por meio de funcionalidade da aplicação web.

1.1.7 DO SITE DE HOSPEDAGEM E APLICATIVO MOBILE

1.1.7.1 O desempenho será medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundo;

1.1.7.2 Site de hospedagem com certificado SECURE SOCKET LAYER – SSL;

1.1.7.3 Resistente a CROSS-SITE REQUEST FORGERY;

1.1.7.4 Resistente a CROSS-SITE SCRIPTIN;

1.1.7.5 Resistente a SQL INJECTION;

1.1.7.6 Compatibilidade da aplicação web com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, e do aplicativo mobile com os sistemas operacionais Android e Ios;

1.1.7.7 Manutenção da base de dados e respectivo histórico de inclusões, alterações e exclusões por período mínimo de 5 (cinco) anos;

1.1.7.8 Acesso à base e log de dados e trilhas de auditoria da solução tecnológica pela CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem necessidade de autorização prévia;

1.1.7.9 Fornecimento de backup da base e log de dados para a CONTRATANTE, acompanhada de modelagem e dicionário de dados, na periodicidade que for solicitado, contendo no mínimo as informações referidas no Anexo III.

1.1.7.10 Possibilidade de integração e comunicação com os sistemas gerenciais de pessoal da CONTRATANTE especialmente para inclusão, atualização e exclusão de dados relacionados aos ÓRGÃOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS e USUÁRIOS, por meio de WEB SERVICE na tecnologia RESTFULL.

2. PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO

2.1 Os veículos utilizados na execução dos serviços deverão obedecer às Leis Distritais nºs 5.323/2014 e 5.691/2016, Lei nº 9.503/1977 e normas CONTRAN ou SEMOB/DF, devendo atender às seguintes especificações e equipamentos:

2.1.1 idade máxima de 5 (cinco) anos para os veículos a gasolina, álcool, bicomustíveis, contados a partir da emissão do primeiro CRLV e 8 (oito) anos para os veículos adaptados, híbridos e elétricos, contados da emissão do primeiro CRLV;

2.1.2 capacidade mínima de porta-malas de 350 (trezentos e cinquenta) litros, não computado o volume ocupado pelos cilindros de GNV, se for o caso;

2.1.3 sistema de condicionador de ar;

2.1.4 quatro portas;

2.1.5 estar equipados com catalisador, ou outro equipamento que o substitua, para controle de emissão de gases poluentes na atmosfera e regularmente receber manutenção, com vistas ao controle da emissão de gases e outros poluentes, nos termos definidos pelo IBAMA;

2.1.6 os veículos deverão ser movidos, PREFERENCIALMENTE, a combustíveis de origem renovável ou bicomustível, conforme estabelecido na Lei nº 9.660/98. Quando disponível, os veículos poderão, ainda, ser movidos a GNV, desde que de acordo com a legislação pertinente;

2.1.7 os veículos deverão se encontrar em perfeito estado de conservação e manutenção, abastecidos e limpos, interna e externamente, e com a documentação exigida;

2.1.8 os veículos, durante toda a vigência do contrato, deverão estar em perfeitas condições de mecânica, parte elétrica, capotaria e lanternagem, com todos os equipamentos de segurança exigidos por lei;

2.1.9 as manutenções preventivas e corretivas dos veículos, compreendendo mecânica e elétrica, substituição e conserto de pneus, troca de óleo e filtros, e demais serviços necessários ao perfeito

funcionamento do veículo são parte integrante do serviço contratado, não cabendo ao MPM qualquer reembolso de custos à empresa, decorrentes da execução desses serviços;

2.1.10 as características elencadas neste item 2 da seção III são consideradas mínimas para aceitação do veículo. Serão aceitos veículos com características superiores, sem, todavia, implicar dispêndio diverso ao valor contratado.