

RESPOSTA DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Processo Administrativo nº. 00308.000473/2024-38

Pregão Eletrônico nº. 004/2024-SRP

Objeto: REGISTRO DE PREÇOS PARA A CONTRATAÇÃO PARCELADA DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE LICENÇA/LOCAÇÃO DE SOFTWARE DE INTEGRAÇÃO, TOTALMENTE ON-LINE COM WORKFLOW DIGITAL, CRIAÇÃO, CONTROLE, TRAMITAÇÃO, ASSINATURAS ELETRÔNICAS, AUTENTICIDADE DE DOCUMENTOS E ASSINATURA, APLICATIVO MOBILE TOTALMENTE INTEGRADA E INFRAESTRUTURA DE DATACENTERS, EM ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO INSTITUTO DE METROLOGIA DO ESTADO DO PIAUÍ (IMEPI).

INTRODUÇÃO

A licitante CENTRODATA TELECOMUNICAÇÕES ECO TECHNOLOGY LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 08.573.432/0001-01, impetrou tempestivamente PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS referente ao Edital do Pregão Eletrônico nº. 004/2024-SRP e PROCESSO ADMINISTRATIVO: 00308.000533/2024-12.

ADMISSIBILIDADE

A Peticionante, valendo-se da prerrogativa legal estabelecida no Art. 164 da Lei 14.133 de 1º de abril de 2021, interpôs pedido de esclarecimentos aos termos do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº. 004/2024-SRP, conforme argumentos expostos no documento, pleiteando em síntese o exposto a seguir:

1. Prova de Conceito (PoC): No edital, há menção à necessidade de apresentação de uma Prova de Conceito (PoC) como justificativa. Solicitamos confirmação sobre a exigência dessa apresentação e, caso afirmativo, pedimos que sejam detalhados os critérios de aprovação que serão utilizados para avaliação da PoC.

2. Requisitos e Funcionalidades Técnicos da Solução: Nossa empresa não localizou no edital os requisitos e funcionalidades técnicos específicos da solução a ser fornecida. Solicitamos que sejam fornecidos detalhes mais específicos sobre os requisitos técnicos e funcionalidades esperadas da solução proposta, de modo a garantir o correto entendimento e a adequada preparação das propostas.

Aguardamos os esclarecimentos no menor prazo possível, a fim de que possamos prosseguir com a elaboração de nossa proposta de maneira adequada e em conformidade com as exigências do edital.

DA SOLICITAÇÃO E RESPOSTA

Esclarecimento 01: Prova de Conceito (PoC): No edital, há menção à necessidade de apresentação de uma Prova de Conceito (PoC) como justificativa. Solicitamos confirmação sobre a exigência dessa apresentação e, caso afirmativo, pedimos que sejam detalhados os critérios de aprovação que serão utilizados para avaliação da PoC.

Resposta 01:

Anexo I do Estudo Técnico Preliminar apresenta todas as informações necessárias referentes ao roteiro da Prova de Conceito, vejamos:

12. DA PROVA DE CONCEITO

12.1 A licitante classificada temporariamente em primeiro lugar na fase de lances terá que apresentar a solução integrada do sistema conforme Roteiro para Análise da Amostra (Prova De Conceito) ANEXO I.

13. DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DE CONFORMIDADE (PROVA DE CONCEITO)

13.1. A Comissão de Avaliação será composta por no mínimo 03 (três) servidores com qualificações técnicas, componentes do quadro do INSTITUTO DE METROLOGIA DO ESTADO DO PIAUÍ – IMEPI, e será designada por meio de portaria. A avaliação da apresentação das funcionalidades da solução integrada proposta será apenas operacional e administrativa.

13.2. Para que não haja prejuízo na análise de qualidade e desempenho da solução integrada proposta, o processo de julgamento se dará da seguinte maneira:

13.2.1. O horário para início da apresentação não poderá ser adiado e não será admitido protelação na apresentação, devendo a licitante temporariamente classificada em primeiro lugar nas fases de lance e habilitação estar preparada com o que se fizer necessário para a demonstração das funcionalidades do sistema integrado;

13.2.2. Qualquer licitante poderá ser representado por 01 (um) profissional para acompanhar a qualquer instante a apresentação das funcionalidades da solução integrada da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar nas fases de lance e habilitação, não podendo porém, interferir ou tumultuar a apresentação, ficando desde já vedada a manifestação escrita ou oral por parte dos

LICITANTES nesta fase, sob pena de ser retirada do local da apresentação e ficar impedida de acompanhar o restante da demonstração;

13.2.3. Para aceitação da aplicação empregável será feito testes de aceitação, minimamente conforme este termo de referência, com o acompanhamento da Comissão de Avaliação. O teste de conformidade é aquele em que o usuário final experimenta a solução antes da mesma entrar em produção;

13.2.4. Os requisitos serão avaliados pela Comissão de avaliação de tal forma que se tenha o máximo de segurança técnica e operacional na implantação e operacionalização da solução integrada.

13.2.5. Caberá à Comissão de Avaliação a validação da conformidade das funcionalidades pretendidas da aplicação, e a emissão de parecer de aceitação ou não da solução apresentada pela licitante temporariamente classificada em primeiro lugar nas fases de lance e habilitação;

13.2.6. Durante a avaliação da solução integrada as licitantes ficam impossibilitada de utilizar aparelhos celulares/eletrônicos (smartphones, tablets etc.) ou computadores adicionais aos utilizados para apresentação em projetor;

13.2.7. A comissão é soberana para julgar se a aplicação apresentada atende às expectativas da CONTRATANTE, terá como apoio as funcionalidades pretendidas e demais critérios técnicos deste Termo de Referência;

13.2.8. O não atendimento às funcionalidades pretendidas neste Termo de Referência implicará na desclassificação da licitante responsável pela apresentação da aplicação, tornando a inapta (desclassificada) para o certame;

13.2.9. Havendo desclassificação da licitante por não atendimento às expectativas de funcionalidades no teste de conformidade da aplicação, proceder-se-á apresentação das demais licitantes, concedendo sempre os mesmos prazos para apresentação e obedecendo a ordem de classificação na fase de lances até que haja atendimento ao teste de conformidade ou encerre as licitantes participantes.

ANEXO – ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO

1. No tocante à prova de conceito, que também pode ser entendida como uma apresentação de amostras, a

Administração Pública solicitará que a empresa, provisoriamente classificada em primeiro lugar no certame, comprove que a solução apresentada satisfaz os requisitos exigidos no edital, conforme especificações descritas abaixo:

1.1 Para proceder com a análise da aceitabilidade do objeto ofertado, quanto à sua adequação ao objeto licitado especificado neste Termo de Referência, EXCLUSIVAMENTE, A LICITANTE CLASSIFICADA EM PRIMEIRO LUGAR NA ETAPA DE LANCES, deverá apresentar, sob a sua exclusiva responsabilidade, à equipe responsável indicada pelo Contratante, as amostras das funcionalidades indicadas na prova de conceito;

1.1.1. A demonstração dos serviços consistirá na apresentação das soluções tecnológicas, de forma presencial, conforme critérios objetivos constantes no “roteiro para análise da amostra (prova de conceito), que é parte integrante deste edital.

1.1.2. Caberá ao licitante comparecer no local indicado pelo Pregoeiro. O prazo de tolerância para eventuais atrasos será de 15 (quinze) minutos, sob pena de desclassificação;

1.1.3. A licitante em questão, deverá disponibilizar as documentações e/ou informações solicitadas e estar em condição de apresentar as amostras, no prazo de 05 (cinco) úteis a partir da convocação do pregoeiro após a finalização da etapa de lances do pregão.

1.1.4. A data de apresentação será agendada pelo pregoeiro, podendo ser modificada para promoção do interesse público.

1.1.5. A licitante que descumprir o prazo estipulado terá sua proposta automaticamente desclassificada.

1.2. Caso as amostras não sejam aprovadas, em razão do não atendimento aos requisitos contidos no “roteiro para análise da amostra (prova de conceito)”, será convocada a licitante imediatamente melhor colocada, observando-se os mesmos critérios e prazos previstos no item anterior, o que ocorrerá sucessivamente com as demais licitantes no caso de ocorrerem mais reprovações;

1.3. A exigência de prova de conceito que vise assegurar que a Administração está contratando software que atenda ou possa atender integralmente aos requisitos e recursos solicitados;

1.3.1. A prova de conceito – consistirá na apresentação do Sistema de Workflow onde apenas a equipe da Comissão de Avaliação deve-se pronunciar e questionar;

1.3.2. A prova de conceito- permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos de software, presentes no produto a ser implantado;

1.3.3. A prova de conceito consistirá na verificação de atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.4. Apresentar e mostrar que, em tempo real, caso haja qualquer consulta ou alteração nos arquivos seja possível identificar e localizar o que foi alterado, onde, bem como a devida justificativa, mantendo sempre o arquivo original inalterado;

1.5. A verificação do software deverá ser realizada em computadores com as configurações compatíveis com os equipamentos utilizados pelo órgão e disponível nas dependências da CONTRATANTE;

1.6. Os testes para verificação de pleno funcionamento do sistema serão realizados por técnico representante do licitante vencedor com o acompanhamento da Comissão de Avaliação, juntamente com a equipe técnica que emitirão a assinatura do Termo de Aceite;

1.6.1. Será permitido até 02 (dois) representantes da licitante que deverão estar presentes durante a Prova de Conceito, quando esclarecerá quaisquer dúvidas ou divergências levantadas pela equipe técnica;

1.6.2. Será permitido até um representante de cada empresa das empresas participantes do processo, mas não poderão se manifestar.

1.6.3. Durante a execução da prova de conceito, cada item será avaliado uma única vez. Caso a prova se estenda para o dia útil seguinte, fica expressamente vedada a revisão dos itens que foram avaliados anteriormente. Essa medida é adotada para garantir a isonomia, a legalidade, a impessoalidade e demais princípios que regem a administração pública no decurso da prova de conceito, proporcionando condições iguais a todos os participantes.

1.6.4. O não cumprimento integral da execução da funcionalidade ou a execução parcial resultará em nenhuma pontuação na prova.

1.7. Da pontuação da Apresentação de Amostras

1.7.1. As pontuações dos itens da apresentação serão distribuídas em 1 teste, com pontuação máxima de 110 (cento e dez) pontos, sendo:

Exemplo: -Teste 1: Soma equivalente a 110 (cento e dez) pontos;

1.7.2. A licitante deverá obter pontuação mínima de 90% (noventa por cento) da quantidade total de pontos, ou seja, 99 (noventa e nove) pontos.

1.7.3. Caso a licitante obtiver pontuação inferior a 90% (noventa por cento) dos pontos será desclassificada, sendo convocada a segunda licitante a melhor colocada na disputa de preços.

1.8. O procedimento licitatório será suspenso para que, nos prazos previstos neste documento, possa ser entregue e analisado o software solicitado (prova de conceito).

1.9. Se o licitante for aprovado na prova de conceito e sua proposta estiverem em conformidade com o Edital, ela será aceita e o licitante habilitado;

1.10. Caso o licitante seja reprovado, sua proposta será desclassificada e o mesmo será considerado desclassificado.

1.11. Serão considerados os seguintes critérios para avaliação:

TABELA DE REQUISITOS				
ITEM	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO	SIM	NÃO
01	Emitir pelo menos 1 documento comprovando que a emissão documental deve ser vinculada aos documentos 100% digitais;	5		
02	Permitir cadastramento	3		
03	Permitir login individualizado	3		
04	Permitir acompanhamento de fluxo	3		
05	Permitir anexar arquivos PDF	3		
06	Permitir emissão de parecer	3		
07	Interface 100% web e responsiva	3		
08	Gerar relatórios	3		
09	Gerar processo único	3		
10	Gerar processo solicitado pelo contribuinte	3		
11	Gerar formulários	3		
12	Permitir a emissão de documentos dinâmicos com assinatura eletrônica	3		
13	Organização em módulos	3		
14	Recursos de integração	5		
15	Solicitação de aprovação	3		
16	Controle de envio e recebimento de processos	3		
17	Permitir validação de emissões com	5		

	chave de segurança			
18	Realiza assinatura eletrônica dispositivos móveis	3		
19	Definir controles de prazos internos para controlar a execução interna de processos	3		
20	Permitir a criação de máscaras documentais	3		
21	Permitir Geração de processo digitais personalizados	3		
22	Gerar relatórios em quantitativo para processos	3		
23	Gerar relatórios gráficos por grupo de trabalho	3		
24	Gerar número de processos único com registro eletrônico	3		
25	Permitir realizar cálculos automáticos em formulários dinâmicos	3		
26	Gerar relatórios dos formulários criados nos processos	3		
27	Permitir criar uma comissão digital para analisar assuntos e tomar decisões	4		
28	Permitir criar alertas que podem ser manuais ou automáticos conforme definido pela gestão	3		
29	Permitir a criação de máscaras com personalização em HTML	3		
30	Segue as definições de emissão documental do ICP-Brasil	5		

31	Cada perfil pode ser criado com liberação e quais requisitos forem necessários para cada módulo a implementar	3		
32	Perfis são separados porém integrados	3		
33	É possível criar controle de expediente para determinar regras de acesso. Expediente para acesso por horário/dias definidos. Expediente para redes/IPs específicos a serem definidos pelo gestor.	5		
Total de Pontos		110		

Esclarecimento 02: Requisitos e Funcionalidades Técnicos da Solução: Nossa empresa não localizou no edital os requisitos e funcionalidades técnicos específicos da solução a ser fornecida. Solicitamos que sejam fornecidos detalhes mais específicos sobre os requisitos técnicos e funcionalidades esperadas da solução proposta, de modo a garantir o correto entendimento e a adequada preparação das propostas.

Aguardamos os esclarecimentos no menor prazo possível, a fim de que possamos prosseguir com a elaboração de nossa proposta de maneira adequada e em conformidade com as exigências do edital.

Resposta 02 O Anexo I do Estudo Técnico Preliminar apresenta todas as informações necessárias referentes ao software, vejamos:

8. ESPECIFICAÇÕES DO SOFTWARE

8.1- O software deverá operar em ambiente 100% web como serviço (SaaS).

8.2. Os aplicativos requisitados em ambiente web deverão ser executados a partir de aplicação implementados em data center sob responsabilidade da empresa contratada. Tal exigência visa minimizar os custos com armazenamento de dados, estando amparado pelo princípio da economicidade, isto é, o ente público municipal não tem sua atividade-fim a gestão e armazenamento de dados e aplicativos, podendo destinar os recursos para as áreas sociais, como educação,

saúde e outras correlatas, ampliando a economia e impedindo a geração de ônus desnecessário.

8.3. O software deve ser de uma plataforma única e integrada, alinhada às especificações dos sistemas requeridos pelo IMEP. Este projeto visa atender à solicitação de um sistema de Gerenciamento de Fluxos de Trabalho (WfMS - Workflow Management System), conforme detalhado neste Termo de Referência.

8.4. Devido a requisitos de compatibilidade, é essencial que os sistemas adotem, predominantemente, linguagens de programação de código aberto, além de bases de dados que também sejam *open source*. Isso facilitará a integração plena dos sistemas em uma plataforma unificada. Adicionalmente, aspectos relacionados à conveniência administrativa, tais como padronização e as condições necessárias para uma implementação e implantação eficazes, devem ser considerados.

8.5. Para que não haja prejuízo à administração e a responsabilização de terceiros, as ferramentas do Sistema deverão ser desenvolvidas por um único “fabricante”, sendo este a empresa contratada na prestação/locação dos softwares.

8.6. Por motivos de segurança de aplicações WEB, não serão aceitos sistemas de plataforma desktop operando por meio de “emulador” em navegadores WEB. Esta medida é adotada para mitigar riscos associados à segurança, uma vez que a emulação de aplicativos desktop em navegadores pode introduzir vulnerabilidades não presentes em soluções nativas da web. Vulnerabilidades podem ser exploradas por agentes mal-intencionados para comprometer a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e serviços. Portanto, prioriza-se soluções desenvolvidas especificamente para o ambiente web, garantindo que as práticas de segurança sejam integralmente aplicadas e otimizadas para esse contexto, proporcionando um ambiente digital mais seguro e confiável.

8.7. A empresa contratada deve ser capaz de atender a todos os aspectos legais que envolvem os fluxos operacionais no IMEP, em especial na geração de informações automatizadas para acompanhamento, auditorias e prestação de contas por parte dos órgãos fiscalizadores, com padronização visual e técnica de ferramentas e soluções, fluxos encadeados e uma solução que seja capaz de abranger a todas as áreas. Essas ferramentas e funcionalidades devem ser acessadas via Internet, devido às especificidades, o ambiente de desenvolvimento, padrão visual de telas e navegação serem diferentes daqueles usados para as demais áreas/funções.

8.8. O sistema deve ser baseado em um Workflow Management System (WfMS), capaz de visualizar, criar e mapear todos os processos internos de maneira gráfica. Deve permitir o mapeamento de tarefas e regras de decisão de forma automatizada, conforme definido pelo Gestor, para abranger todas as rotinas e funções essenciais à gestão digital e automação, elevando a eficiência do IMEP.

8.9. É imprescindível que o sistema oferecido disponha de funcionalidades avançadas de WfMS, que suportem a elaboração de

fluxos de trabalho com atividades gerenciáveis. Deve permitir a criação de mapas de processos personalizáveis, incluindo controles automáticos e manuais para tomada de decisões em tempo real.

8.10. O sistema deve reforçar o suporte às demais funcionalidades, integrando operações que requerem gestão baseada em Business Process Management (BPM), conforme os padrões da norma ISO/IEC 15939.

8.11. A solução a ser adotada pela Administração precisa incluir uma base cadastral abrangente de entidades físicas e jurídicas, com detalhes societários e classificações nacionais de atividades econômicas (CNAEs).

8.12. As ferramentas para emissão digital de documentos devem estar em conformidade com as normativas do IPC-Brasil, seguindo as diretrizes estabelecidas na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Isso significa que a geração de certificados digitais para assinantes não deve acarretar custos adicionais. Os documentos devem ser totalmente personalizáveis e editáveis online, incluindo a capacidade de assinar PDFs previamente preparados e carregados na plataforma. O sistema também deve facilitar a adição automática de cabeçalhos nos documentos.

8.13. – REQUISITOS OPERACIONAIS

8.13.1. Para atender as necessidades municipais, os sistemas deverão contemplar no mínimo os seguintes módulos/requisitos:

Descrição do Software
Ferramenta de WfMS mapeável web
Ferramenta de gestão BPM web
Ferramenta de Emissão documental digital web
Ferramenta de Interface de fluxos operacionais
Ferramenta de Modelagem de Fluxos
Ferramenta de Controle de Ativos Fixos
Ferramenta de Controle de Cadastros Físicos
Ferramenta de Controle de Cadastros Jurídicos social
Ferramenta de Controle de Comissão de Aprovação
Ferramenta de Trâmite de Arquivos

Ferramenta de Publicações
Ferramenta tware de Formulário Dinâmico
Ferramenta de Automação de Atendimento Whatsapp
Ferramenta de Portal de Serviços
Ferramenta de Ponto de Checagem/Verificações
Ferramenta de Alertas/Notificações por Automação
Ferramenta de Aplicativo Mobile

a. FERRAMENTA 01:

FERRAMENTA DE WFMS MAPEÁVEL WEB – O módulo deverá compreender ao WfMS, Lean Workflow, Agile, KPI, devendo apresentar às seguintes características ou possibilidades:

O sistema deverá trazer a possibilidade de modelagem de mapas de workflow com atividades personalizáveis e fragmentável com demais ferramentas de forma integrada;

O mapeamento deve permitir um fluxo fluido ou Ad-hoc, tornando a aplicação Agile de forma mais eficiente;

Todo o fluxo deve permitir controle por prazos bem como acompanhamento pós execução para aplicação de KPI pelo Gestor;

Essa parte deve ser a ferramenta principal responsável pelo agrupamento das demais ferramentas, realizando uma integração entre todas criando um fluxo único e fluido para execução e acompanhamento do solicitante;

Permitir o acompanhamento do fluxo via Portal, criando um canal direto com o solicitante externo;

Realizar notificações constantes utilizando a automação conforme parâmetros definidos por cada gestor;

Verificar e alertar prazos irregulares nos fluxos definidos;

Permitir execução de vários serviços distintos no mesmo fluxo de solicitação;

Permitir solicitantes internos como usuários;

Permitir solicitantes externos como físicos ou jurídicos externos;

Nos recursos de ferramentas aqui aplicados, segue exemplo, emissão de documentos, comissão, automação, etc.

b. FERRAMENTA 02:

FERRAMENTA DE GESTÃO BPM WEB – O sistema de BPM tem como gerenciar fluxos em duas camadas sendo não só atividades, mais

atividades subdivididas em tarefas, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Seguir os conceitos relacionados aplicados na FERRAMENTA 01 com mesmo controle já realizado, aplicando aqui mais complexidade na execução;
Permitir aplicar maior complexidade de aplicação de conceitos do BPM e utilização de PDCA para melhoria contínua;
Permitir solicitação externa usando o Portal;
Permitir execução de vários serviços distintos no mesmo fluxo de solicitação;
Permitir solicitantes internos como usuários;
Permitir solicitantes externos como físicos ou jurídicos externos;

c. FERRAMENTA 03:

FERRAMENTA DE EMISSÃO DOCUMENTAL DIGITAL WEB – Implementar emissão 100% digital de documentos, reduzindo custos com papel, armazenamento e múltiplos usos de certificados digitais, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Emissão de documentos com assinatura eletrônica;

A ferramenta de emissão digital de documentos deve atender as verificações do IPC-Brasil utilizando as regras previstas na MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001;

Com emissão de documentos não deve gerar uso de certificado digital para cada usuário assinante;

Os documentos deverão ser 100% personalizáveis com montagem online;

Deverá também ser possível assinar PDFs já prontos e enviados a plataforma;

O sistema deverá permitir incluir um cabeçalho de forma automática nesses documentos emitidos;

Possuir validação documental eletrônica HASH MD5/SI-IA-256 no site/portal ou aplicativo publicado;

Permitir validação pública nos portais de serviços disponíveis;

Reconhecimento legal sob contrato para assinatura digital;

Controle de vencimento ou fiscalização de documentos emitidos;

Consulta de validade ou emissão de 2ª via online;

Assinatura em três etapas de verificação de segurança;

Permitir integração com bases externas para preenchimento automático de documentos;

Permitir integração com os formulários dinâmicos para preenchimentos de informações de emissão documental.

d. FERRAMENTA 04:

FERRAMENTA DE INTERFACE DE FLUXOS OPERACIONAIS –
Possibilitar a execução de fluxos operacionais mapeados, de forma dinâmica devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Dashboard principal do sistema apresentar resumos gerais de ações críticas de todas as ferramentas em uma só tela;
Permitir visualização do fluxo de execução de atividades de forma visual em concluídos, a concluir e a executar, permitindo visualização de % de execução do fluxo;
Possibilitar a apresentação visual em forma de mapa para o fluxo de execução do trabalho, dando mais entendimento aos operadores e gestores bem como solicitantes;
Gerar sinais de alertas na interface de fluxos;
Disponibilizar atalhos rápidos para execução de atividades;
Permitir vincular fluxo em um usuário ou em um departamento;

e. **FERRAMENTA 05:**

FERRAMENTA DE MODELAGEM DE FLUXOS – Possibilitar a modelagem dos fluxos para mapeamento de forma visual incluir a modelagem e as regras bem como os tipos de atividade, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Possuir ferramentas para desenho de fluxo de workflow de forma visual e dinâmica;
Propiciar o uso de ferramentas para desenho de atividades no mapa;
Propiciar a implementação de demais funcionalidades das ferramentas em formato de atividades para execução no fluxo;
Permitir controlar as decisões a serem tomadas em um fluxo;
Permitir visualizar de forma geral ou direcionada o desenho do fluxo;

f. **FERRAMENTA 06:**

FERRAMENTA DE CONTROLE DE ATIVOS FIXOS – Possibilitar o controle cadastral de ativos fixos, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Possibilitar o cadastramento de maneira segmenta por tipos, podendo ter campos específicos definidos em cada tipo;
Possuir informações de organização em grupos e categorias para organizar os ativos conforme demanda interna;
Permitir cadastros de imóveis urbanos com geoprocessamento;
Permitir cadastros de imóveis rurais com geoprocessamento;
Possibilitar o controle de ativos automóveis;
Possibilitar o controle de máquinas e equipamentos;
Possibilitar vínculos em fluxos de operação;

g. FERRAMENTA 07:

FERRAMENTA DE CONTROLE DE CADASTROS FÍSICOS – O sistema deverá proporcionar um amplo controle de cadastros de físicos, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir a criação de tipos de físicos onde permite personalização de campos conforme necessidade;
Permite cadastrar múltiplos contatos telefônicos definindo principal;
Permite cadastrar múltiplos contatos de email definindo principal;
Permite vincular ativos fixos ao físico;
Permite anexos de arquivos de documentos digitalizados diretamente ao cadastro;
Permitir cadastro de informações de procurados para representação no portal de serviços.

h. FERRAMENTA 08:

FERRAMENTA DE CONTROLE DE CADASTROS JURÍDICOS SOCIAL – O sistema deverá proporcionar um amplo controle de cadastros de jurídico, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir o cadastro complexo social para definição jurídica necessária;
Cadastro completo de informações de CNAE e tipo de empresa;
Permite cadastrar múltiplos contatos telefônicos definindo principal;
Permite cadastrar múltiplos contatos de email definindo principal;
Permite cadastro de endereço de sede e de correspondência de forma identificada;
Permite vincular ativos fixos ao jurídico;
Permite anexos de arquivos de documentos digitalizados diretamente ao cadastro;
Permitir cadastro de informações de procurados para representação no portal de serviços.

i. FERRAMENTA 09:

FERRAMENTA DE CONTROLE DE COMISSÃO DE APROVAÇÃO – Permitir o controle de comissão para aprovação de assuntos em comissão com controle de votação automatizado, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir a definição parametrizada do conteúdo da comissão para aprovação de assuntos de forma documentada;
Permitir a aplicação de regras de votação, sendo públicos ou privados, permitindo personalização conforme regras internas definidas;
Permitir o cadastro de arquivos para exposição na comissão onde possibilita melhor documentação dos assuntos;

Permitir definir regras de aprovação, como quantidades de votos, ou mesmo possibilitar negar em voto único;

j. FERRAMENTA 09:

FERRAMENTA DE TRÂMITE DE ARQUIVOS – O sistema de arquivos permite criar envios de arquivos de forma personalizada, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir enviar arquivo de forma parametrizada pelo gestor;
Permitir o uso de definições de tipos de arquivos a serem enviados;
Possibilitar o recebimento/solicitação de arquivos de forma externa, usando os portais;
Possuir opção de controle de quantidades de arquivos a solicitar em cada modelagem;
Possibilitar o envio de arquivos múltiplos caso necessário pela aplicação do gestor;
Permitir utilização de dispositivo smartphone para captura de imagens e vínculo como arquivo, de forma prática rápida e segura, sem necessidade de aplicativo instalado ou login de acesso;

k. FERRAMENTA 10:

FERRAMENTA DE PUBLICAÇÕES – Possibilitar a publicação de parecer, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Possuir editor de texto para publicação de parecer;

Possuir controle de exibição para o solicitante;
Permitir aplicação de publicações em fluxos de forma gerenciada.

l. FERRAMENTA 11:

FERRAMENTA DE FORMULÁRIO DINÂMICO – Possibilitar a criação de formulários dinâmicos 100% personalizáveis, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir criação de formulário 100% personalizável;
Permitir criação de quantos campos forem necessários para uso dos dados a serem cadastrados;
Permitir criar campos personalizados, com combobox, datas, máscaras ou tipos;
Permitir criação de campos com georeferenciamento e captura de dados de geo;
Permitir campo de arquivo com utilização de dispositivo smartphone para captura de imagens e vínculo como arquivo, de forma prática

rápida e segura, sem necessidade de aplicativo instalado ou login de acesso;

Permitir implementação em fluxos bem como atividades externas integradas aos fluxos;

Possibilitar filtrar relatórios de formulários criados;

Permite integrar formulários com sistemas terceiros/externos para envios de dados cadastrados nos formulários de forma gerenciada no fluxo, permitindo uma prévia de aprovação das informações antes do envio;

m. FERRAMENTA 12:

FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO WHATSAPP – Possibilitar criação de automação de atendimento personalizada e integrada aos fluxos e solicitações, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Deverá permitir 100% de personalização e criação de auto respostas ou mapeamento de conversação de forma dinâmica com aplicação de recursos de spintax em textos de resposta;

Permitir criação de menus de forma personalizável e submenus conforme mapeamento e regras de cada gestor;

Permitir integração/criação de atendimento automatizado com transferência para atendimento humano caso essa seja a regra aplicada pelo gestor;

Possibilitar a modelagem de forma visual e visualização de mapa de conversação;

Permitir a integração com ferramentas adicionais ou externas de forma a identificar o atendido para definição de integrações externas serem personalizáveis conforme o atendido.

n. FERRAMENTA 13:

FERRAMENTA DE PORTAL DE SERVIÇOS – Possibilitar disponibilizar portal de serviços, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir cadastro externo e espontâneo por parte do usuário no portal seguindo as normas de LGPD;

Permitir solicitações externas no portal de forma autenticada;

Disponibilizar uma ferramenta de verificação extra para o portal, podendo verificar cadastros mais sensíveis, confirmando identidade para solicitação de fluxos destinados a esse fim;

o. FERRAMENTA 14:

FERRAMENTA DE PONTO DE CHECAGEM/VERIFICAÇÕES – Deverá fornecer uma ferramenta de pontos de checagem para

implementação nos fluxos de forma prática acompanhar checagem de etapas concluídas.

p. FERRAMENTA 15:

FERRAMENTA DE ALERTAS/NOTIFICAÇÕES POR AUTOMAÇÃO – Disponibilizar ferramenta de notificação aos usuários ou solicitantes usando o mesmo canal da automação de atendimento vinculada, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir definir notificações automáticas nos fluxos criados;

Permitir criação de notificações de forma personalizada em mapas de fluxos a definir;

Disponibilizar integração das notificações no mesmo canal de automação de atendimento.

q. FERRAMENTA 16:

FERRAMENTA DE APLICATIVO MOBILE – Disponibilizar aplicativo mobile personalizado de forma única atender as demandas, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:

Permitir personalizar fluxos e solicitações disponíveis;

Publicar o aplicativo nas lojas mobile, Apple e Google;

Oferecer o portal de serviços.

9. DO SUPORTE

9.1. O suporte aos sistemas deverá ser feito através de atendimento em telefônico, remoto ou in loco, sendo que quando este for solicitado in loco o mesmo deverá ser feito no prazo máximo de até 72 horas, cujas despesas de estadia e alimentação correrão inteiramente por conta da licitante, sem qualquer ônus dos técnicos.

9.2 Com o objetivo de modernizar a Administração e atender aos interesses da preservação do meio ambiente, o suporte ocorrerá através dos diversos meios de comunicação, tais como, e-mail, telefone, whatsapp, etc, a tempo em que forem solicitados, durante toda a vigência contratual.

9.3. A empresa deverá possuir equipe técnica especializada para oferecer, durante todo o período contratual, a critério da Administração, esclarecimentos quanto aos conteúdos dos relatórios do sistema baseados nas declarações das empresas.

9.4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS OU SLA) DE SUPORTE

9.4.1. O quadro abaixo define os níveis de criticidade das não conformidades e os tempos de atendimento e de resolução de acordo com o nível. Os níveis de criticidade são definidos em função da natureza do problema e seu impacto no ambiente produtivo da CONTRATANTE.

NÍVEL DE CRITICIDADE	DEFINIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO
Baixo	O usuário requer informações ou suporte às funcionalidades e/ou têm dúvidas genéricas de ferramentas no sistema. A identificação e resolução do problema podem ser feitas remotamente, por e-mail ou telefone.	Imediata	24 horas
Sério	O sistema não está funcionando de acordo com o esperado, afetando somente alguns aspectos do ambiente de produção e o ambiente está operante. Existem alternativas temporárias para correção dos problemas sem afetar as atividades de produção. O suporte pode ser feito remotamente, com deslocamento de recurso pela CONTRATADA somente se necessário.	12 horas	Até 5 dias úteis
Urgente	O sistema não está funcionando de acordo com o esperado, afetando aspectos significativos da produção, porém ainda está operando. A CONTRATADA deverá deslocar um recurso ao CONTRATANTE, durante o horário de expediente da CONTRATANTE, para a resolução do problema.	3 horas	Até 3 dias úteis
Crítico	O sistema não está funcionando de acordo com o esperado e o ambiente de produção não está operando corretamente. Se necessário, a CONTRATADA deverá deslocar imediatamente um recurso ao CONTRATANTE, durante o horário de expediente da CONTRATANTE, para a resolução do problema.	1 hora	Até 36 horas

10. TREINAMENTO

10.1 Os procedimentos de treinamento para os usuários serão implementados conforme descrito a seguir:

10.2 Durante a fase de implantação das ferramentas, os treinamentos serão oferecidos em paralelo, podendo ocorrer tanto nas instalações da CONTRATANTE quanto de forma remota, visando facilitar a participação de todos.

10.3 Os serviços de treinamento serão realizados exclusivamente nas dependências da sede do IMEP, ministrados por técnicos especializados da empresa vencedora da licitação e sob a supervisão do fiscal do contrato designado pela Administração.

10.4 É responsabilidade da Contratada prover treinamento e capacitação completos aos servidores designados, abrangendo tanto as rotinas manuais quanto o uso eficiente das ferramentas computacionais relacionadas ao objeto deste termo.

10.5 O treinamento incluirá formação básica sobre o sistema de Gerenciamento de Fluxos de Trabalho (WfMS), com foco na estruturação de modelagem de fluxos e conceitos fundamentais para os gestores responsáveis.

10.6 Ao longo do contrato, quaisquer atualizações ou novas implementações das ferramentas devem ser acompanhadas de treinamento e capacitação adequados, garantindo a eficiência e o bom uso por parte dos servidores.

10.7. Para assegurar o suporte contínuo e a resolução de dúvidas que possam surgir após o treinamento, deverão ser disponibilizados manuais detalhados e vídeos explicativos. Estes recursos poderão ser consultados a qualquer momento, oferecendo uma base de conhecimento ampla e acessível para todos os usuários.

10.8. Para garantir uma experiência fluida e eficaz aos usuários do aplicativo de interação, deverá ser desenvolvido um programa de treinamento abrangente, acessível diretamente dentro da nossa plataforma. Este programa foi cuidadosamente elaborado para facilitar o uso do aplicativo pela população, assegurando que todos possam aproveitar ao máximo os recursos disponíveis.

10.8.1 Vídeos Explicativos: disponibilizados em uma série de vídeos explicativos, abordando o passo a passo de todas as funcionalidades do aplicativo. Esses vídeos deverão ser projetados para serem intuitivos e acessíveis, permitindo que os usuários aprendam no seu próprio ritmo e revisitem o conteúdo sempre que precisarem.

10.8.2. Manuais Detalhados: Além dos vídeos, deverão ser fornecidos manuais detalhados que podem ser consultados a qualquer momento. Estes manuais incluirão instruções claras e imagens ilustrativas para facilitar o entendimento de como navegar e utilizar as diversas funcionalidades do aplicativo.

10.8.3. Suporte ao Usuário: A equipe de suporte deverá estar sempre à disposição para oferecer informações adicionais e esclarecer quaisquer dúvidas acerca do funcionamento do aplicativo. O suporte pode ser acionado diretamente através da plataforma, garantindo uma assistência rápida e eficiente.

11. DA MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS.

11.1. ATUALIZAÇÕES:

11.1.1. No âmbito do contrato de manutenção e atualização firmado, a licitante vencedora compromete-se a garantir que os softwares de Gerenciamento de Fluxos de Trabalho (WfMS) permaneçam tecnicamente atualizados. Isso inclui o fornecimento de todas as novas versões que sejam lançadas, desde que estas apresentem mudanças significativas, adições de novas funcionalidades ou aprimoramentos na

performance. É importante ressaltar que todas as versões atualizadas disponibilizadas pela licitante vencedora, conforme mencionado, serão oferecidas ao IMEP sem custos adicionais, assegurando assim a contínua evolução e eficiência dos sistemas em uso.

11.2. DAS CUSTOMIZAÇÕES:

11.2.1. A licitante vencedora compromete-se a realizar modificações nos softwares, ao longo da vigência do contrato, para adaptá-los às mudanças decorrentes de novas legislações ou outras alterações externas impulsionadas por determinações governamentais. Essas atualizações serão efetuadas desde que a contratante notifique a licitante vencedora, de forma escrita e em tempo hábil, sobre a necessidade dessas modificações. A contratante deverá também fornecer à licitante vencedora toda e qualquer documentação relevante que fundamentará as atualizações solicitadas pela CONTRATANTE.

Teresina-PI, 10 de julho de 2024

PREGOEIRA OFICIAL