

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de disponibilização de Sistema de Tecnologia de apoio a gestão de ações de fiscalização dos serviços delegados, no modelo software como serviço SAAS, com vistas a centralizar, gerir, trabalhar e publicar autuações, criar fluxos de trabalho, gerenciar banco de dados e informações gerenciais sobre as atividades de fiscalização dos serviços delegados geridos pela SP REGULA.

2. DO OBJETO

- 2.1. Fornecimento, implantação e suporte técnico continuado de software aplicativo, na modalidade de mercado denominada SAAS (Software-As-A-Service), a ser utilizado pelo Município, com vistas a centralizar, gerir, trabalhar e publicar autuações, indicadores, criar fluxos de trabalho, gerenciar banco de dados e informações gerenciais sobre as atividades de fiscalização e regulação dos serviços delegados geridos pela SP REGULA.
- 2.2. A prestação dos serviços deverá ser composta de licenças ilimitadas de uso da solução apresentada, além da evolução dela de acordo com as necessidades desta agência ou impostas pelo mercado.

3. JUSTIFICATIVA

- 3.1.1. A SP Regula – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo é uma Autarquia em regime especial, criada pela Lei Municipal nº 17.433, em 29 de julho de 2020, buscando fortalecer o poder regulatório e de indução da Administração Municipal.
- 3.1.2. Conforme preceitua a referida lei, A SP Regula exerce com independência o múnus de entidade reguladora, normatizadora, de controle e fiscalização de todo e qualquer serviço público delegado do Município de São Paulo, dotada de autonomia orçamentária, financeira, técnica, funcional e administrativa.
- 3.1.3. O uso de um sistema de tecnologia irá proporcionar maior eficiência e transparência na gestão de processos, eliminando, quase que por inteiro, controles manuais das equipes de fiscalização e facilitando as rotinas de trabalho.
- 3.1.4. Isso posto, premente a necessidade da referida contratação de um software aplicativo que faça a gestão da regulação e da fiscalização dos serviços públicos delegados, gerenciando com agilidade a regulação e fiscalização dos serviços públicos, e acompanhe todos os processos envolvidos.

4. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

A CONTRATADA deverá executar as seguintes atividades:

- 4.1. Disponibilizar o software aplicativo para monitoramento e fiscalização dos serviços públicos delegados no âmbito da SP Regula, sendo constituído por software web e aplicativos mobile nas modalidades abaixo;
 - 4.1.1. Sistema de fiscalização, autuação e gestão de infrações de empresas autorizadas a atuar em área de concessão;
 - 4.1.2. Sistema de Fiscalização das concessionárias de serviços públicos delegados;
- 4.2. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para sustentação e operacionalização do sistema;
- 4.3. Disponibilizar toda infraestrutura e pessoal necessários para o suporte técnico do sistema.

5. PRAZO DE INÍCIO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Os serviços deverão ser prestados pelo período de 36 (trinta e seis) meses, iniciados a partir da data que constar na Ordem de Início para início dos serviços, podendo ser prorrogado a critério da CONTRATANTE nos termos da lei.
- 5.2. Os primeiros 30 dias deverá ser de implementação e treinamento dos operadores da solução informatizada adotada, iniciando logo após a assinatura da ordem de início.
- 5.3. O início do uso efetivo deverá acontecer 30 dias após a assinatura da data que constar na Ordem de Início para início dos serviços, imediatamente após a conclusão da etapa de treinamento e parametrização.
- 5.4. As customizações e inter-relações deverão estar devidamente implementadas no prazo máximo de 90 (noventa) dias para o atendimento da necessidade da CONTRATANTE.

6. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 6.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da ordem de início, podendo ser prorrogado, a critério da Administração, nos termos da legislação aplicável.

7. SERVIÇOS TÉCNICOS

- 7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante o período do contrato suporte técnico especializado. As solicitações efetuadas pelos usuários da CONTRATANTE deverão ser registradas através da abertura de chamados no sistema de help desk da CONTRATADA. A ferramenta de controle de chamados da CONTRATADA deverá estar

integrada à ferramenta da CONTRATANTE de forma que possibilite o acompanhamento em tempo real, contendo informações sobre as demandas solicitadas, concluídas e canceladas, tipo de atividade (desenvolvimento, documentação ou manutenção). O chamado será individualizado através de um número de controle (número sequencial único) que identificará toda a evolução do chamado até o seu encerramento. A integração entre as ferramentas será de responsabilidade da CONTRATADA.

- 7.2. Além da ferramenta de help desk, a CONTRATADA deverá realizar o suporte presencial nas dependências da CONTRATANTE, quando necessário, mantendo-se, caso necessário, a periodicidade de no máximo 60 (sessenta) dias para atualizações, curso e treinamento das equipes da CONTRATANTE. Os demais membros técnicos de suporte da CONTRATADA estarão alocados em sua sede.
- 7.3. O sistema e os dados deverão ser armazenados no data center da CONTRATADA com uma cópia no data center da CONTRATANTE sincronizada diariamente;
- 7.4. A CONTRATADA deverá realizar o trabalho de integração, consistência, integridade, completude, concisão e rastreamento nos dados legados da CONTRATANTE a serem utilizados pelo sistema a ser contratado.
- 7.5. A CONTRATADA deverá desenvolver os serviços de integração entre o sistema a ser contratado e os sistemas legados (Gestão de cadastros de Autorizatários de transporte de resíduos sólidos, Sistema Hagape de gestão do serviço funerário, sistema de gestão de denúncias e reclamação SP 156, entre outros) da CONTRATANTE, de forma que as informações dos sistemas estejam sempre idênticas e atualizadas diariamente, bem como apresentar a arquitetura do sistema ofertado e a arquitetura da integração do sistema ofertado com os sistemas legados da CONTRATANTE. A integração entre o sistema ofertado e os demais sistemas do município será realizada sob a supervisão e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE.
- 7.6. A CONTRATADA deve fornecer toda a estrutura de Hardware, Software, Redes de Computadores, Links de acesso, materiais permanentes, materiais de escritório, funcionários, transporte, alimentação, telecomunicação e espaço físico que atenda sua equipe nos processos de implantação e sustentação do sistema durante a vigência do contrato.
- 7.7. Após a implantação do sistema, a gestão dos perfis, usuários e senhas ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE.
- 7.8. A Licitante deverá realizar uma capacitação inicial completa, de forma presencialmente da equipe da CONTRATANTE, e demais entes determinados por ela, em local indicado pela CONTRATANTE, fornecendo antecipadamente, em meio digital, o material didático, as apresentações e demais materiais conforme prazos preconizados neste Termo de Referência.

7.9. A capacitação deverá ser composta de todos os módulos, contendo obrigatoriamente:

- Material didático para treinamento em português;
- Ter avaliação positiva dos treinados;
- Apresentações, filmes e outros recursos áudio visuais, em português;
- Cumprir a carga horária estabelecida no contrato;
- Emitir certificados para os participantes treinados.

7.10. A CONTRATANTE pode solicitar novos treinamentos adicionais sob demanda, utilizando das horas que serão previstas no contrato para este fim.

7.11. Cada módulo do treinamento somente será aceito se obtiver, no mínimo 70% (setenta por cento) de aprovação de cada turma, em avaliação formal a ser aplicada no final de cada módulo.

7.12. Se a avaliação do treinamento em um módulo obtiver menos de 70% (setenta por cento) de aprovação em uma turma, a CONTRATADA se obriga a repetir o treinamento, aprimorando as técnicas de capacitação, de forma a obter a aprovação requerida, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.13. Todos os custos referentes a deslocamentos de instrutores, materiais, viagens, acomodações, alimentação de sua equipe e outras despesas de treinamento são integralmente por conta da CONTRATADA.

8. ATUALIZAÇÃO E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A partir da contratação da solução e, perdurando pelo período de vigência do contrato, a CONTRATADA será responsável pelas atualizações, suporte e manutenção decorrente das necessidades de atualizações, sendo essas de origem evolutiva, preventiva ou corretiva, cabendo a Contratada:

8.1. A obrigação de comunicar periodicamente a SP REGULA quanto à liberação de atualizações de versões;

8.2. Identificar e interpretar os defeitos ou problemas apresentados pela atualização dos softwares e demais componentes que compõem a solução contratada, medindo os riscos e impactos que poderão refletir nos ambientes em uso pela SP REGULA;

8.3. Transmitir por escrito à SP REGULA todas as informações e providências tomadas pela empresa, no sentido de determinar uma solução de contorno para o defeito apresentado e determinar como e quando será feita a correção definitiva do defeito apresentado, dentro dos prazos e condições estabelecidas para o controle dos SLA's de atendimento, conforme descrito neste TR;

8.4. Garantir, durante todo o período de contrato, a atualização obrigatória da solução quanto a manutenção do produto, evolução tecnológica.

8.5. Caberá à empresa CONTRATADA, no período do contrato, realizar sem ônus para a SP REGULA, toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pela SP REGULA

8.6. Implementar evoluções no sistema para atender as demandas da CONTRATANTE, como inclusão de novas funcionalidades e módulos, desde que demonstrada a real necessidade da evolução através da comprovação de significativa melhoria na operação dos operadores e gestores ou no resultado das atividades executadas no sistema

8.6.1. O prazo de execução das melhorias será determinado pela CONTRATANTE afim de não onerar financeiramente o contrato.

9. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS COMPUTACIONAIS DO SISTEMA

9.1. Operar, processar e disponibilizar dados e informações em ambiente Web disponível 24 horas e 7 dias por semana;

9.2. Ser desenvolvido completamente em ambiente WEB, numa única linguagem de programação. O desenvolvimento deve ser estruturado, modular e seguir as melhores práticas de desenvolvimento de software seguro e de usabilidade. Deve ser apresentado os manuais técnicos e de usuário.

9.3. O projeto do banco de dados deve possuir entidades/tabelas, seus relacionamentos e atributos apresentando as seguintes características de qualidade: integradas, não redundantes, íntegras, consistentes, precisas, acessíveis, atualizáveis, claras, completas, concisas e seguras. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deve ser único;

9.4. Operar sem restrição de funcionalidade ou integridade, em pelo menos um dos principais navegadores de mercado (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome), sem o uso de qualquer plug-ins (exe. flash, applets Java ou ocx). A exceção se dará caso seja necessário interagir com hardware não suportados pelo navegador como webcam ou scanner;

9.5. Suportar a instalação em sistemas operacionais: Windows, macOS e Linux;

9.6. Utilizar banco de dados relacional Oracle versão 10G ou superior, Microsoft SQL Server versão 2012 ou superior, ou ainda MySQL 5.7 ou superior, que permita a utilização simultânea de um mínimo de 5.000 (cinco mil) usuários;

9.7. Possuir forma de conexão do usuário através de um canal criptografado tipo SECURE SOCKETS LAYER (SSL) com chave de tamanho de 128 bits segura;

9.8. Possuir regras de integridade de dados realizadas pelo sistema gerenciador de banco de dados;

- 9.9. Possuir ajuda “online” das principais funcionalidades do sistema, bem como permitir o download completo da ajuda em arquivo único;
- 9.10. Permitir a integração a outros sistemas da CONTRATANTE através de API “Application Programming Interface” utilizando método SOAP ou JSON, ou ainda utilizando Webhooks, de acordo com a necessidade de cada interação.
- 9.11. Possuir procedimentos de segurança que protejam as informações e os acessos ao sistema. As tarefas executadas deverão ser controladas e preservadas quanto ao uso indevido e da prática de atos contrários aos interesses, do Município e dos contribuintes;
- 9.12. Contar com uma estrutura de supervisão que mantenha permanente vigilância e controle sobre todos os atos praticados pelos usuários do Sistema;
- 9.13. Permitir auditoria de todas as operações efetuadas por usuários (alterações, consultas, inclusões e exclusões);
- 9.14. Permitir a integridade do banco de dados em todas as transações em situações de queda de energia e falhas de software e hardware;
- 9.15. Oferecer páginas e painéis (Dashboards) via Web de acompanhamento gerencial pelos gestores da CONTRATANTE. Estes recursos devem ser desenvolvidos a partir dos requisitos levantados junto aos gestores.
- 9.16. Apresentar vários perfis de acesso. Cada perfil deverá acessar uma área de trabalho única com todas as funcionalidades. Não será permitido login individualizado por módulo. Os módulos devem ser integrados não sendo necessária a redigitação de dados entrados previamente.
- 9.17. Valores de disponibilidades, para casos de atendimentos que não disponham de nenhum tipo de contingência (fora dos deveres contratuais), o compromisso será sobre uma disponibilidade anual mínima de 99% (noventa e nove por cento);
- 9.18. Para garantia de serviço, a empresa licenciante deverá possuir um datacenter próprio ou contratado com capacidade e disponibilidade de acordo com as necessidades da solução apresentada;
- 9.19. Deverá possuir um sistema de backup incremental, o qual deverá ser acionado por intervalos de 1 (uma) em 1 (uma) hora, fazendo o espelhamento do sistema e banco de dados. Este mecanismo de backup também deverá prever um backup full ao final do dia e este deverá ser rotativo pelos dias da semana. Os arquivos deste backup, deverão ser armazenadas em local seguro e num raio de pelo menos 10 (dez) Km do Data Center.
- 9.20. Deverá possuir um sistema de nobreak que garanta o funcionamento de todos os sistemas e servidores por um prazo não inferior à média histórica dos últimos 3 (três) anos, de falta de abastecimento de energia na região;
- 9.21. Deverá efetuar toda a manutenção e atualização das bases de dados operacionais, backups, bem como atualização tecnológica dos produtos e serviços;

- 9.22. Deverá se responsabilizar pela integridade do banco de dados, bem como a manutenção do backup de segurança;
- 9.23. Deverá se responsabilizar por qualquer dano causado ao banco de dados, no caso do acesso remoto on-line e nos eventos que sejam necessários a realização de testes;
- 9.24. Deverá garantir a segurança no acesso ao banco de dados, não permitindo que agentes externos o acessem para qualquer atividade;
- 9.25. A duplicação de cadastro deve ser evitada de forma a oferecer uma base integrada de informações. Para tanto serão definidos, em conjunto, campos obrigatórios que evitem a duplicação;
- 9.26. O tempo de resposta a uma busca na base completa não deve ultrapassar os 10 (dez) segundos;
- 9.27. Salvo solicitação em contrário, todos os números decimais sofrerão arredondamento na segunda casa decimal;
- 9.28. Respeitar as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018;

10. CARACTERÍSTICAS DO NEGÓCIO

10.1. SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS AUTORIZADAS A ATUAR EM ÁREA DE CONCESSÃO E GESTÃO DE INFRAÇÕES.

10.1.1. Descrição

Sistema de fiscalização de empresas autorizadas que operam dentro das áreas de concessão delegadas a SP-REGULA.

10.1.2. Características Operacionais

10.1.2.1. O Sistema deverá possuir 3 módulos distintos para gestão dos processos fiscalizatórios:

10.1.2.2. Módulo de gestão de fiscalização

Módulo responsável pela criação de ordens de fiscalização, com atribuição automática para fiscal de acordo com área de atuação;

Ordens de fiscalização poderão ser criadas através de integração com

sistemas públicos (156) ou abertas de forma manual;

Gestão das ordens de fiscalização com possibilidade de atribuição manual e priorização de ordem por usuário gestor;

Abertura de fiscalização por usuário Fiscal como Fiscalização de ofício, automaticamente através do módulo de fiscalização.

10.1.2.3. Módulo de Fiscalização (app/desktop)

Módulo para execução das atividades fiscalizatórias baseado nos formulários de fiscalização previamente cadastrados e associados as infrações e seus devidos enquadramentos;

Integração com outros sistemas de gestão de autorizatários para recebimento de Autos de Fiscalização executados nos outros sistemas para autuação da infração neste sistema.

Aplicativo mobile para execução de fiscalização em campo, com funcionalidades de georreferenciamento, captura de fotos e data/hora do preenchimento da ficha de fiscalização.

Possibilidade de múltipla autuação por fiscalização e emissão de auto de infração detalhado para cada uma delas.

Comunicação por e-mail com empresas autorizatórias através de integração com os sistemas de cadastros e de gestão da operação, e comunicando a autuação e os procedimentos para defesa/recurso.

Sistema deverá ter integração com o sistema de preços públicos para emissão de DAMSP de cobrança das infrações.

Após lavrar a infração será gerado o Auto de Fiscalização (relatório da fiscalização), Auto de Infração (Infrações e Enquadramentos) e Boleto de pagamento de multas.

10.1.2.4. Módulo Gestão de Infrações

Módulo responsável pela gestão do processo administrativo da cobrança das multas geradas pelas infrações encontradas nos processos de fiscalização

Possuir flexibilidade na criação do fluxo de gestão do processo administrativos, com a possibilidade de alteração das etapas e prazos recursais.

Possibilidade de criação de fluxos administrativos para gestão das etapas e evolução dos processos internamente, como a publicação no diário oficial,

criação de processo SEI, análise de recursos dentro outros.

Integração com o sistema de preços públicos para cancelamento de DAMSP e emissões de novas guias de acordo com as regras determinadas em cada etapa recursal.

Possuir painel de gestão administrativa com visão clara do andamento de cada processo e a quantidade de processo em cada uma das etapas bem como os prazos de cada um deles.

Permitir a alteração do status dos processos administrativos para o correto enquadramento na etapa que o mesmo se encontra.

Permitir que a empresa Infratora possa submeter defesa através da inserção de documentos em formato PDF.

Criação de protocolo de recebimento de documentos, gerando uma cópia do documento com marca d'água digital, comprovando a integridade e veracidade do mesmo.

Comunicação por e-mail com empresas infradoras informando todas as atualizações do processo.

10.1.3. Agentes do Sistema

- 10.1.3.1. O Sistema deverá ter ao menos 3 agentes distintos com controle de acesso aos conteúdos e funcionalidades. São eles: Administrador, Gestor e Fiscal.

10.1.4. Cadastro de Fiscalização

- 10.1.4.1. Possibilidade de cadastramento de Fluxos de Fiscalização para diferentes objetos a serem fiscalizados;
- 10.1.4.2. Cadastramento de formulários de fiscalização para a gestão de rotinas que deverão ser executadas pelos fiscais nos procedimentos fiscalizatórios;
- 10.1.4.3. Cadastramento de Listagem de Infrações com os seus devidos enquadramentos, códigos e valores de multa.
- 10.1.4.4. Associação das questões dos formulários com as infrações para que elas sejam apontadas de acordo com o preenchimento do formulário de fiscalização;
- 10.1.4.5. Possibilidade de solicitação de registro fotográfico em qualquer ponto ou qualquer questão do formulário de fiscalização.

10.1.5. Fluxo de Informação por e-mail

10.1.5.1. O Sistema deverá possuir um módulo de gestão do fluxo de comunicação por e-mail, com a possibilidade de criar templates de mensagens.

10.1.5.2. As templates poderão ser associadas as etapas do fluxo de processos administrativos para efetiva comunicação das empresas infratoras do andamento do processo.

10.1.5.3. Será necessário a inclusão de arquivos anexos ou links de acompanhamentos dos e-mails.

10.1.6. Integrações

10.1.6.1. O Sistema deverá ter integrações com a serviços de SAC 156 do município de São Paulo para recebimento de denúncias de munícipes relacionado à concessão de serviços públicos.

10.1.6.2. O Sistema deverá ter integração com o sistema de preços públicos para emissão de DAMSP das infrações.

10.1.6.3. O Sistema deverá ter integração com os sistemas de gestão atuais como os sistemas de gestão de resíduos RCC e RGG.

10.2. **SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO DE CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

10.2.1. Cadastro

10.2.1.1. Cadastro de Objetos/Serviços Delegados

Cadastro simples dos serviços delegados que são geridos pela SP-REGULA para associação dos cadastros subsequentes e dos fiscais e agentes responsáveis.

10.2.2. Cadastro de Concessionárias

Cadastro das concessionárias que possuem contratos a serem geridos pelo sistema. Possui campos de identificação, localização, contato e regionais de atuação.

10.2.3. Cadastro de Contratos

Configuração de Contratos de Concessão de Serviços Públicos, possibilitando o acompanhamento da execução e a fiscalização do serviço.

10.2.3.1. A configuração do contrato se dá em abas, sendo elas:

10.2.3.1.1. Identificação do Contrato: Campos necessários ao cadastro dos

dados básicos, documentos apresentados no processo de contratação, prazo de vigência, valor total, faturamento bruto anual e data prevista para reajuste.

- 10.2.3.1.2. Configuração de Fiscalização: As fiscalizações são eventos com recorrência parametrizável, recorrente ou avulso, tendo a finalidade de aferir a execução do serviço e gerar índices de qualidade. Em sua configuração, deve possibilitar o apontamento de múltiplos formulários de fiscalização e a quantidade de fiscalizações necessárias para cálculo do IQG mensal.

10.2.4. Cadastro de Indicadores

10.2.4.1. Descrição:

Os índices de mensuração de desempenho (os contratos por vezes adotam nomenclaturas diferentes) destinam-se a fixar o nível de serviço mínimo desejados pelo Poder Concedente nos contratos de concessão.

São fixados em contrato e permitem a mensuração de desempenho, seja para possibilitar o pagamento de contraprestação, seja para mensurar o valor de outorga variável a ser paga ao Poder Concedente.

Os indicadores de desempenho refletem o disposto no contrato para definir a forma como se dará a prestação de serviço

- 10.2.4.2. O sistema deverá permitir o cadastramento de índices e suas formas de coleta de dados, como:

- 10.2.4.2.1. Associação aos formulários de fiscalização e suas respectivas respostas, para a composição e calculo automático conforme as rotinas de fiscalização forem sendo executadas;

- 10.2.4.2.2. Associação a obrigações da contratada através de entrega de documentações, que deverão ser feitas através do sistema e calculadas após análise manual de um representante da SP Regula.;

- 10.2.4.2.3. Integração com sistemas terceiros como o SP156;

- 10.2.4.2.4. Inserções manuais.

- 10.2.4.3. Os índices se dividem em Principal, Sintético e Analítico.

- 10.2.4.3.1. Índice Principal: Utilizado na configuração do formulário de fiscalização;

- 10.2.4.3.2. Índice Analítico: utilizado nas opções de resposta do formulário;

- 10.2.4.3.3. Índice Sintético: aplicado à somatória dos índices analíticos durante o processo de cálculo.

10.2.5. Cadastro de Formulários

- 10.2.5.1. Configuração dos formulários disponíveis para preenchimento no processo de fiscalização e de aprovação dos marcos.
- 10.2.5.2. O cadastro permite a criação de perguntas e respostas dinâmicas, possibilitando que as opções de resposta sejam através de textos, datas, números ou lista de opções.
- 10.2.5.3. As opções de resposta poderão estar vinculadas a um índice de IQG e irão compor o resultado do índice geral no final do período.
- 10.2.5.4. Os formulários serão vinculados no cadastro do contrato.

10.2.6. Cadastro de Prazos de Responsividade

- 10.2.6.1. Período de dias em que uma fiscalização pode permanecer em um determinado status. Após o período ser excedido, a fiscalização será encaminhada a uma outra etapa do processo de análise, ou ficará com o indicador de semáforo indicando que o prazo para execução da etapa foi excedido.

10.2.7. Cadastro de Dias Não Úteis

- 10.2.7.1. A configuração de dias não úteis impacta diretamente nos prazos de responsividade. Caso exista um dia não útil dentro do período, este dia não é considerado na somatória da responsividade e não irá influenciar no indicador semafórico nem no avanço automático da etapa.

10.2.8. Cadastro de Infrações

- 10.2.8.1. Cadastro das infrações disponíveis no sistema para vínculo em uma fiscalização. Uma fiscalização pode gerar várias infrações, e cada infração gerada seguirá um fluxo de análise. A geração da infração estará relacionada com a resposta do formulário de fiscalização, ou poderá ser apontada manualmente na Web.
- 10.2.8.2. As condutas das concessionárias que em abstrato configuram infrações contratuais serão listadas, permitindo o sistema que tais condutas sejam revistas, alteradas, ampliadas e excluídas, em conformidade com as demandas da fiscalização.
- 10.2.8.3. Deve haver correspondência entre as condutas listadas, a gravidade da infração, as possíveis sanções cominadas e o montante da eventual pena de multa.

10.2.9. Cadastro de Penalidades

- 10.2.9.1. As penalidades são aplicadas diretamente sobre uma fiscalização. Durante

o processo de análise da fiscalização o usuário responsável irá apontar as penalidades encontradas. Caso a fiscalização chegue à última etapa e seja confirmada, o valor da penalidade será descontado da próxima parcela do contrato como uma glosa.

10.2.10. Cadastro de Gerências

10.2.10.1. Cadastro das Gerências de serviços delegados, possibilitando a independência da operação dentro de cada gerência. O cadastro poderá ser realizado apenas por usuários Administradores do sistema.

10.2.11. Cadastro de Subprefeituras

10.2.11.1. Permitir incluir uma Subprefeitura e vincular quais bairros pertencem à mesma. O cadastro também deve possibilitar a importação do GEOJSON da delimitação geográfica, não sendo necessário incluir a lista de bairros nesse caso. Só pode ser realizado por usuários Administradores.

10.2.12. Cadastro de Modelos de E-mail

10.2.12.1. Cadastro dos modelos de e-mail disponíveis para envio automático pelo sistema, possibilitando que cada gerência configure seus textos e informações a serem enviados ao ente fiscalizado durante a etapa de análise/autuação.

10.2.13. Cadastros de Roteiro de Fiscalização

10.2.13.1. Consiste no workflow existente desde o registro da fiscalização até o pagamento da multa, inscrição em dívida ativa ou arquivamento do processo.

10.2.13.2. Deve possibilitar uma configuração dinâmica de cada etapa e de cada ação dentro das etapas, sendo que uma ação direciona o registro de fiscalização para uma nova etapa, até que o fluxo esteja completo.

10.2.13.3. As etapas devem prever a geração de boleto, importação de documentos e envio de e-mails para comunicação entre a SP REGULA e o ente fiscalizado.

10.2.13.4. O cadastro se dará em passos, onde no primeiro serão incluídos dados de identificação e configuração geral, no segundo passo serão incluídas as etapas, e no terceiro passo será gerado o workflow ligando através de ações uma etapa à outra.

10.2.13.5. Cada etapa poderá ter um prazo, que ao ser expirado direciona a fiscalização para uma nova etapa automaticamente.

10.2.14. Cadastros de Tipos de Fiscalização

10.2.14.1. Possibilitar o agrupamento das fiscalizações em categorias, por exemplo

Fiscalização de Veículos de Transporte de Resíduos Orgânicos, Cemitérios e demais sistemas.

10.2.14.2. Deve estar vinculado a um “Roteiro de Fiscalização”, pois ao ser concluída a fiscalização será encaminhada para a primeira etapa do roteiro. Deve possuir um formulário de fiscalização, a ser preenchido no aplicativo pelo fiscal.

10.2.15. Cadastro de Formulários de Fiscalização

10.2.15.1. Cadastro dos formulários disponíveis para preenchimento no aplicativo do fiscal.

10.2.15.2. O formulário será vinculado ao tipo de fiscalização e deverá permitir o cadastro dinâmico de questões, seguindo os padrões existentes nos sistemas municipais existentes ou podendo ser parametrizado de forma livre.

10.2.15.3. Os formulários serão utilizados tanto na fiscalização quando no andamento de cada etapa da análise da infração.

10.2.16. Segurança de Perfis de Usuário

10.2.16.1. Possibilitar a configuração de perfis de usuários, com seleção das permissões de acesso. Seguir as regras existentes o sistema de cadastros. As permissões definidas no perfil não poderão ser editadas no cadastro de usuários.

10.2.17. Segurança de Usuários

10.2.17.1. Possibilitar o cadastro de usuários do sistema. Todo usuário deverá ter um perfil, e poderá ter configurações especiais de funcionalidades que não estejam definidas no perfil. Os usuários que possuem função para registro de fiscalização, poderão ser vinculados a uma ou mais regionais do sistema.

10.3. Módulo de gerenciamento das obrigações:

10.3.1. As obrigações da concessionária deverão ser listadas, de modo que obrigações e seus respectivos prazos devem constar aqui;

10.3.2. deve possibilitar edição dos campos, encaminhamento de documentos pelas concessionárias e pela fiscalização, que possam comprovar o cumprimento das obrigações;

10.3.3. As obrigações devem ser dispostas por objeto e possibilitar criação de novo conjunto de obrigações, à medida que a agência se torne responsável por outros objetos;

10.4. Fiscalização

10.4.1. Solicitação de Fiscalização

10.4.1.1. As fiscalizações podem ser registradas de forma avulsa no aplicativo, ou através de uma demanda incluída na Web, ou através de uma integração. A funcionalidade de Solicitação de Fiscalização deve permitir que seja criada na Web uma fiscalização, e esta deve aparecer no aplicativo para execução.

10.4.1.2. Ter lista que possibilite o usuário acompanhar as fiscalizações pendentes de execução, por ordem de prioridade e podendo alterar o fiscal responsável pela execução.

10.4.1.3. Atribuição automática para fiscal de acordo com área de atuação;

10.4.1.4. Ordens de fiscalização poderão ser criadas através de integração com sistemas públicos (156) ou abertas de forma manual;

10.4.1.5.

10.4.2. Dashboard

10.4.2.1. Indicador a ser exibido na primeira tela do sistema, após efetuada autenticação do usuário. Exibir em forma de semáforos, agrupados por tipo de fiscalização e por Etapa de Análise, todas as infrações que estejam em curso. No topo de cada agrupamento, devem ser exibidas as fiscalizações que ainda estão pendentes. Não deve exibir as etapas do tipo “final”. Ao ser acessado um item do dashboard, deve carregar a lista de infrações que estejam na referida etapa.

10.4.3. Ficha da Fiscalização

10.4.3.1. A ficha poderá ser acessada através de outras funcionalidades, e deve exibir os dados da fiscalização, além dos dados das infrações geradas e seus andamentos.

10.4.4. Ficha da Infração

10.4.4.1. A ficha poderá ser acessada através da fiscalização, ou de telas de consulta e do dashboard. Deve exibir todos os dados da infração, as etapas já realizadas, documentos importados, e demais informações relacionadas à infração. Permitir a impressão do Auto de Infração, de acordo com o modelo pré-cadastrado.

10.4.4.2. A ficha da infração poderá ser acessada de forma externa à área restrita do sistema, permitindo que o infrator, ao ser notificado por e-mail, clique em um link e visualize os dados da infração para registro da defesa, recurso, e outras ações a serem tomadas por ele, bem como acompanhar o andamento de todo o processo.

10.4.5. Análise de Infrações

- 10.4.5.1. A análise das infrações será realizada dentro da própria ficha da infração. Exibir a lista de ações a serem executadas dentro da etapa em que a infração se encontra.
- 10.4.5.2. Ao ser acionada uma ação, deve abrir um modal para preenchimento do formulário vinculado a esta etapa, além de permitir a importação dos arquivos pertinentes à etapa.

10.4.6. Apontamento de Infrações

- 10.4.6.1. Exibir nesta funcionalidade todas as fiscalizações que tenham sido finalizadas sem o apontamento de infrações. Permitir que o usuário aponte manualmente as infrações cometidas, e que edite as respostas do formulário de fiscalização.

10.4.7. Execução de Fiscalização

- 10.4.7.1. Executar a fiscalização registrada na tela de solicitação, permitindo o preenchimento do formulário e registro das fotos através de acesso à câmera pelo navegador. No registro das fotos pela Web, poderá ser realizada a importação de uma imagem ao invés de acessar a câmera.
- 10.4.7.2. Comunicação por e-mail com Concessionárias através de integração com os sistemas de cadastros e de gestão da operação, e comunicando a autuação e os procedimentos para defesa/recurso.
- 10.4.7.3. Sistema deverá ter integração com o sistema de preços públicos para emissão de DAMSP de cobrança das infrações.
- 10.4.7.4. Após lavrar a infração será gerado o Auto de Fiscalização (relatório da fiscalização), Auto de Infração (Infrações e Enquadramentos) e Boleto de pagamento de multas.

10.4.8. Consulta de Fiscalizações

- 10.4.8.1. Filtrar as fiscalizações e exibir em forma de lista, permitir acessar a ficha completa da fiscalização.

10.4.9. Consulta de Infrações

- 10.4.9.1. Filtrar as fiscalizações e exibir em forma de lista, permitir acessar a ficha completa da infração.

10.4.10. Gerenciamento de Arrecadação

- 10.4.10.1. Possibilita consultar as multas geradas pelo sistema, visualizando totalizadores de arrecadação no período selecionado e detalhando em cada

totalizador as multas aplicadas.

10.4.10.2. Totalizadores disponíveis: Multas em Aberto, Multas Liquidadas, Multas Vencidas.

10.4.10.3. Permitir a reimpressão da guia de pagamento (guia DAMSP, boleto etc.), bem como o reenvio do boleto ao infrator via e-mail.

10.4.11. Aplicativo de Fiscalização

10.4.11.1. Aplicativo para que usuário com permissão de Fiscalização possa realizar as fiscalizações pré-existentes ou iniciar uma fiscalização avulsa.

10.4.12. Lista de Fiscalizações

10.4.12.1. A tela inicial deve listar as fiscalizações geradas na Web e que ainda não foram realizadas pelo fiscal logado. Exibir em forma de semáforo e ordenar por prazo de execução. Ao clicar em um item deve direcionar o usuário ao registro da fiscalização.

10.4.13. Fiscalização Avulsa

10.4.13.1. Funcionalidade existente na tela inicial, que ao ser acionada deve exibir um modal com o tipo de fiscalização a ser registrada. Ao clicar no tipo de fiscalização, o usuário será direcionado a execução da fiscalização.

10.4.14. Mapa de Pontos de Fiscalização

10.4.14.1. Funcionalidade a ser exibida somente quando o usuário possuir conexão com a internet. Ao ser acionada, deve listar todos os pontos de fiscalização retornados através de integração com outros sistemas. Quando clicar em um ponto, exibir os detalhes do ponto, que também serão retornados através de integração. Possibilitar que o usuário registre uma fiscalização avulsa no ponto selecionado, fazendo referência ao mesmo e devolvendo através da integração os dados da fiscalização.

10.4.15. Execução de Fiscalização

10.4.15.1. Deve abrir o formulário da fiscalização a ser preenchido para o tipo de fiscalização a ser realizada. Permitir o registro de fotos em cada questão respondida.

10.4.16. Sincronizar

10.4.16.1. Esta tela deve listar todas as fiscalizações realizadas e que estão na memória do aplicativo.

10.4.16.2. Após ser feita a sincronização, o registro deve ser deletado do APP.

10.4.16.3. Deve existir um botão de backup, que irá direcionar os dados para uma rota

e salvar um arquivo de texto no servidor com os dados da fiscalização.

10.4.17. Módulo de gestão de infrações;

10.4.17.1. O módulo de gestão de infrações deverá se adequar aos perfis e estes aos objetos e seus respectivos contratos, de modo que poderá haver fluxos diferentes de gestão de infração adequados ao que estiver prescrito em contrato;

10.4.17.2. O processo de imposição de penalidade deverá ser adequado às disposições de cada um dos contratos de concessão e com as normas subsidiariamente aplicáveis, ou, conforme o caso, à normativa municipal que trata do rito procedimental apuratório de infrações contratuais;

10.4.17.3. A solução deverá se adequar a eventuais mudanças quanto a competência fiscalizatória e regulatória da agência;

10.4.17.4. A licitante deverá atender a orientação do Município, que oferecerá as diretrizes para elaboração dos procedimentos apuratórios.

10.5. **APLICATIVO DE FISCALIZAÇÃO**

10.5.1. As fiscalizações são realizadas em campo através de um aplicativo capaz de permitir a resposta dinâmica de todos os formulários configurados no sistema. O aplicativo deve possuir acesso à câmera e à geolocalização do usuário, de forma a garantir que as fiscalizações tenham registro fotográfico e que sejam georreferenciadas.

10.5.2. O aplicativo deverá permitir a fiscalização de diferentes objetos, buscando as informações dos sistemas de gestão da CONTRATANTE, através de integração de dados previamente descrita. Caso não exista integração, será aberto campos para digitação manual.

10.5.3. O aplicativo deverá ser acessado por usuário e senha do fiscal e receber a listagem de fiscalizações atribuídas a ele através do painel gestor, bem como possibilitar a fiscalização avulsa através da seleção dos formulários de fiscalização liberados a ele de acordo com o perfil atribuído.

10.6. **DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO**

10.6.1. Painel com indicadores de pendências e ações a serem tomadas pelo usuário logado.

10.6.2. Análise de Fiscalização: Possibilita o acompanhamento das etapas de análise das fiscalizações, permitindo o acesso à lista e consequentemente à ficha da fiscalização para tomada de ações.

10.6.3.Fiscalizações pendentes de execução: Totalizador das fiscalizações a serem realizadas no período e que ainda estão pendentes de execução. Ao ser acessado exibe a lista das fiscalizações pendentes e agrupadas por contrato.

11.DA PROPRIEDADE, MANUTENÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA DO SISTEMA OFERTADO

- 11.1. A empresa licitante deverá comprovar que é proprietária do sistema ofertado ou que possui licença formal para comercialização do mesmo, bem como que é capaz de realizar o suporte (online e presencial) e a manutenção (legal, adaptativa, corretiva e evolutiva) em seu sistema através da listagem da equipe técnica especializada envolvida e os documentos comprobatórios da relação de trabalho, tais como, certificados de instituições de registro, associações ou autodeclaração, sob as penas da lei, que deverão ser enviadas juntamente com a proposta de preços.
- 11.2. O intuito desta exigência é aumentar a eficiência no atendimento das demandas, uma vez que as solicitações e demandas municipais serão atendidas integralmente pela empresa CONTRATADA, a qual estará obrigada contratualmente para a realização destes serviços, evitando assim que as obrigações contratuais sejam transferidas para terceiros que não fazem parte da relação contratual firmada entre a CONTRATADA e a SP REGULA.
- 11.3. Em relação aos serviços de manutenção do sistema, a licitante deverá realizar os seguintes tipos de atividades de manutenção, sem custo adicional de horas técnicas, a seguir indicadas:
- 11.4. Manutenção Legal: é aquela efetuada no sistema a partir de mudança na legislação inerente, no âmbito Federal, Estadual e/ou Municipal, bem como as decisões e orientações de ordem jurídica do Município e do Tribunal de Contas Estadual;
- 11.5. Manutenção Corretiva: é aquela efetuada após ocorrência de uma pane ou falha. Desta forma, o principal objetivo da manutenção corretiva é restaurar ou corrigir, o mais rápido possível, o pleno funcionamento do sistema;
- 11.6. Manutenção Adaptativa: é a que contempla o desenvolvimento de novas funcionalidades, relatórios, telas entre outros, por solicitação da CONTRATANTE, compreendendo ampliação das funcionalidades, desenvolvimento de requisitos específicos dos usuários não previstos originalmente pela solução, com o objetivo de compor o sistema mais completo para as necessidades da CONTRATANTE;
- 11.7. Manutenção Evolutiva: é aquela efetuada no sistema voltada a sua evolução, tais como atualização, troca de versão e tecnológicos, compreendendo as trocas de versões de banco de dados, sistema operacional e otimizações de performance, que irão beneficiar o Município.
- 11.8. Os serviços de suporte técnico online, manutenção e desenvolvimento de novas

funcionalidades deverão ser desenvolvidos nas instalações da CONTRATADA, enquanto as atividades de suporte presencial deverão ocorrer nas instalações da CONTRATANTE.

12. PERÍODO DE EXECUÇÃO/ENTREGA

12.1. O prazo de vigência deste contrato será de 36 (trinta e seis) meses, iniciando na data que constar na Ordem de Início para início dos serviços, podendo ser prorrogado, a critério da Administração nos termos da legislação pertinente.

12.2. Prazo de Implantação:

12.2.1. 30 dias para treinamento e parametrização iniciados na data que constar na Ordem de Início para início dos serviços da Operação logo após o termino dos 30 dias citados acima;

12.2.2. As customizações e integrações deverão estar devidamente implementadas no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a ordem de início.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Prestar os serviços na forma ajustada, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;

13.2. Manter, durante toda a vigência da prestação de serviços, as condições de habilitação e qualificações exigidas para a contratação;

13.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas dos seus empregados e outros que venha a contratar para o cumprimento de suas atribuições;

13.4. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução dos serviços;

13.5. Apresentar se solicitada os documentos que comprovem o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação, em especial os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

13.6. Permitir ao servidor credenciado pela CONTRATANTE, fiscalizar, acompanhar, controlar, avaliar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não atenda às exigências que lhe forem solicitadas por escrito.

13.7. Prestar, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, os serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados na execução do trabalho, sempre que a ela imputáveis.

- 13.8. Responder pelos serviços que executar, na forma da legislação aplicável.
- 13.9. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE sobre qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros dados necessários para o recebimento de correspondências.
- 13.10. A CONTRATANTE não se responsabilizará por infrações e irregularidades dos serviços que contemplam a execução dos serviços deste objeto;
- 13.11. Disponibilizar equipe devidamente qualificada e com o treinamento necessário para prestar os serviços objeto do contrato;
- 13.12. Arcar com os custos de sua equipe, inclusive os relativos a salários, honorários, encargos sociais, diárias, passagens e hospedagens;
- 13.13. Arcar com todos os custos de pessoal, gerencial e operacional a serem alocados para a execução dos serviços;
- 13.14. Os técnicos da CONTRATADA que atuarão no suporte e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;
- 13.15. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- 13.16. A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;
- 13.17. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, podendo ser auditada caso haja necessidade;
- 13.18. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, resguardados os procedimentos legais pertinentes, implicarão na aplicação de multas compensatórias de acordo com o previsto nas cláusulas de Acordo de Nível de Serviço deste Termo de Referência.
- 13.19. Os casos de reincidência poderão ensejar a rescisão do Contrato e o impedimento de licitar e de contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 13.20. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento do produto objeto do Termo de Referência, de forma que o serviço a ser desenvolvido esteja de acordo com o descrito nas Ordens de Serviço, para Customização e Desenvolvimento de Software, e no Acordo de Nível de Serviço para o Suporte Técnico e Garantia de Funcionamento.

- 13.21. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao Município;
- 13.22. Fornecer mensalmente ao CONTRATANTE, para fins de conferência e pagamento, faturas contendo discriminação dos serviços realizados no mês;
- 13.23. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 13.24. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente do trabalho, dano ou prejuízo causado ao patrimônio do CONTRATANTE ou de terceiros, decorrente da execução do serviço contratado;
- 13.25. Indicar formalmente preposto visando representar a CONTRATADA nos assuntos relativos ao contrato.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas à corretivas por parte daquela;
- 14.2. Receber provisória e definitivamente o objeto nas formas definidas, atestando as faturas;
- 14.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 14.4. Coordenar a execução dos serviços deste termo, com vistas à sua fiel execução, com amplos poderes para recusá-los ou sustá-los, desde que não estejam de acordo com os termos estabelecidos;
- 14.5. Notificar à CONTRATADA por escrito a ocorrência de irregularidades na prestação dos serviços;
- 14.6. Indicar um responsável pela gestão do contrato para acompanhamento da execução contratual;
- 14.7. Analisar os relatórios, dados e produtos entregues pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- 14.8. Fornecer à CONTRATADA as informações e demais elementos pertinentes à execução do presente Termo.
- 14.9. Manter o sigilo absoluto sobre a tecnologia e as técnicas da CONTRATADA a que

tenha acesso.

- 14.10. Disponibilizar local e acomodações para treinamento do pessoal da CONTRATANTE;
- 14.11. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a execução dos serviços;
- 14.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas do Contrato a ser firmado;
- 14.13. Propiciar acesso aos profissionais as suas dependências para a execução dos serviços;
- 14.14. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais;
- 14.15. Impedir que terceiros executem o objeto deste Termo de Referência.

15.ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 O acompanhamento da execução contratual (fiscalização e gestão) ocorrerá nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 62.100/2022.

16.QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 16.1. A documentação consistirá em:
 - 16.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a aptidão para o desempenho de atividade pertinente ao objeto da licitação.
 - 16.1.2. Para fins do disposto no Termo de Referência, os Atestados deverão contemplar no mínimo, as seguintes atividades de relevância consideradas como atividade pertinente ao objeto licitado:
 - 16.1.2.1. Implantação e Sustentação de Plataforma informatizada (software) aplicativo para monitoramento e fiscalização de serviços públicos e/ou posturas municipais.
 - 16.1.2.2. Implantação e Sustentação de Plataforma informatizada (software) aplicativo para promoção de autuação, aplicação de multa e gestão de procedimentos recursais.

- 16.1.2.3. Estrutura de Atendimento: Apresentar a estrutura organizacional e administrativa (organograma, regimento interno ou estatuto) de suporte que executarão os serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte de sistemas, suporte via help desk, telefone ou e-mail, execução das atividades a serem contratadas para atender as demandas municipais;
- 16.1.2.4. Descritivo Técnico do Sistema Ofertado: Apresentar o Descritivo Técnico de cada módulo do sistema ofertado;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Fortes Bissacot', is positioned above a horizontal line.

Fernando Fortes Bissacot
Gerente de Tecnologia
SP REGULA

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

DA DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS DO SISTEMA

1. A Licitante deverá apresentar a descrição do sistema que será oferecido à CONTRATANTE junto da Proposta Comercial, o qual será testado para fins de comprovação de que atende aos anseios e necessidades da SP REGULA, conforme as funcionalidades técnicas indicadas no Termo de Referência e no presente Anexo.
2. Durante a fase de análise da proposta e dos documentos de habilitação, a sessão pública será suspensão pelo Pregoeiro e, concomitantemente, a Licitante classificada em primeiro lugar, será convocada para realização, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis, de uma sessão de avaliação do sistema (Prova de conceito – POC), que demonstre as funcionalidades e características técnicas obrigatórias descritas no Termo de Referência e neste ANEXO I – Especificações Técnicas, sob pena de desclassificação.
 - 2.1. A sessão de avaliação poderá acontecer de forma presencial na R. Libero Badaró, 425, 13º andar, ou ser agendando em sala virtual da SP REGULA.
3. Os equipamentos a serem utilizados para a demonstração deverão ser providenciados pela própria Licitante, incluindo computador, celulares, tablets, projetor multimídia, entre outros, enquanto a conexão com a internet será providenciada pela SP Regula.
4. Os testes ocorrerão por um período máximo de 02 (dois) dias úteis, respeitando o prazo máximo de 08 (oito) horas diárias, com possibilidade de prorrogação desde que comprovada a necessidade.
5. A sessão de demonstração da prova de conceito será aberta para os demais licitantes, desde que solicitado a presença por e-mail em até 24 horas antes da data de início da sessão, para fins de liberação e credenciamento.
 - 5.1. Em que pese a possibilidade de participação de outras licitantes interessadas, apenas poderão as licitantes se manifestar na fase recursal, considerando que a POC se destina ao julgamento da proposta pelo agente de contratação e equipe técnica.
6. Para realização da demonstração a empresa deverá apresentar um acesso integral, online ao seu sistema em ambiente de teste que apresente todas as funcionalidades obrigatórias descritas neste termo de referência.
7. Durante a realização dos testes, a equipe técnica deverá ter a possibilidade de:
 - 7.1. acessar no sistema qualquer perfil;
 - 7.2. realizar cópias de telas e impressões de elementos do sistema;
 - 7.3. solicitar visualizações e acessos ao banco de dados do sistema com o objetivo de testes específicos no comportamento dos dados e análise da estrutura física dos dados;

7.4. Gravar a sessão.

8. As empresas deverão apresentar o sistema com uma base de dados de teste / apresentação previamente populada, com os dados mínimos necessários para a demonstração completa das funcionalidades.
9. A análise será realizada pela equipe técnica da Unidade Requisitante da SP Regula, composta por servidores das áreas de Tecnologia da Informação e Superintendência de fiscalização. Após a análise, a equipe técnica elaborará relatório conclusivo sobre o cumprimento das exigências técnicas, que subsidiará a decisão do pregoeiro sobre a conformidade da proposta.
10. A Licitante não poderá realizar, em hipótese alguma, qualquer customização diretamente no código fonte do seu sistema durante a realização da avaliação, bem como não será permitida a consulta direta (exemplo: SQL) no Sistema Gerenciador de Banco de Dados para a comprovação de qualquer funcionalidade ou características técnicas, nem reiniciar serviços ou servidores, sob pena de a proposta ser retirada da disputa.
11. Durante a realização da apresentação dos testes a equipe técnica preencherá um relatório atestando todos os itens, conforme listagem abaixo, exigidos na prova de conceito.
12. Após a análise das anotações, a equipe técnica emitirá o Parecer Final, em até dois dias úteis, que informará se o sistema atende, ou não, às exigências de acordo com as especificações técnicas contidas neste caderno editalício. A decisão final sobre a aceitabilidade da proposta será inserida no sistema de operacionalização da licitação pelo Pregoeiro.
13. A não apresentação dos testes, dentro do prazo estipulado ou sua reprovação, ensejará a desclassificação da proposta com possível aplicação das sanções nos termos do edital.
14. Reprovada a avaliação do sistema da Licitante, será convocada a segunda melhor classificada para apresentação da documentação, quando se realizará a avaliação do respectivo sistema, e assim sucessivamente, até que sejam atendidos todos os requisitos técnicos previstos no Termo de Referência e demais anexos do Edital.

ITENS AVALIADOS NA POC

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA

1.1.REQUISITOS FUNCIONAIS

Os requisitos necessários dos sistemas são apresentados por tipo de visualização nos tópicos seguintes:

Ref.	Requisito	Descrição	Atende	Não Atende
RF-001	Cadastro	Permitir cadastro das concessionárias que possuem contratos a serem geridos pelo sistema. Possuir campos de identificação, localização, contato e regionais de atuação.		
RF-002	Índice de Qualidade Geral	Calcular o Índice de Qualidade Geral gerado automaticamente pelo sistema com base nas fiscalizações realizadas durante o período. Os índices se dividem em Principal, Sintético e Analítico. Índice Principal: Utilizado na configuração do formulário de fiscalização; Índice Analítico: utilizado nas opções de resposta do formulário; Índice Sintético: aplicado à somatória dos índices analíticos durante o processo de cálculo.		
RF-003	Cadastro	Permitir configuração dos formulários disponíveis para preenchimento no processo de fiscalização e de aprovação dos marcos. O cadastro permite a criação de perguntas e respostas dinâmicas, possibilitando que as opções de resposta sejam através de textos, datas, números ou lista de opções.		
RF-004	Cadastro	Possuir controle semafórico (cores) para determinados status. Após o período ser excedido, a fiscalização será encaminhada a uma outra etapa do processo de análise, ou ficará com o indicador do prazo para execução da etapa de fiscalização.		
RF-005	Cadastro	Permitir o cadastro de penalidades que serão aplicadas diretamente sobre uma fiscalização. Durante o processo de análise da fiscalização o usuário responsável irá apontar as penalidades encontradas.		
RF-006	Cadastro	Permitir incluir um setor e vincular quais bairros pertencem à mesma. O cadastro também deve possibilitar a importação do GEOJSON da delimitação geográfica, não sendo necessário incluir a lista de bairros nesse caso.		
RF-007	Cadastro	Cadastro dos modelos de e-mail disponíveis para envio automático pelo sistema, possibilitando que cada secretaria configure seus textos e informações a serem enviados ao ente fiscalizado durante a etapa de análise/autuação.		
RF-008	Cadastro	Permitir criar documentos através de HTML, com preenchimento de variáveis, e com importação de modelo em PDF para download e upload.		
RF-009	Cadastro	Cadastro das infrações disponíveis no sistema para vínculo em uma fiscalização. Uma fiscalização pode gerar várias infrações, e cada infração gerada seguirá um fluxo de análise. A geração da infração estará relacionada com a resposta do formulário de fiscalização, ou poderá ser apontada manualmente em ambiente Web.		

RF-010	Roteiro de Fiscalização	Consiste no workflow existente desde o registro da fiscalização até o pagamento da multa, inscrição em dívida ativa ou arquivamento do processo. Deve possibilitar uma configuração dinâmica de cada etapa e de cada ação dentro das etapas, sendo que uma ação direciona o registro de fiscalização para uma nova etapa, até que o fluxo esteja completo. As etapas devem prever a geração de boleto, importação de documentos e envio de e-mails para comunicação entre a autarquia e o ente fiscalizado. O cadastro se dará em passos, onde no primeiro passo serão incluídos dados de identificação e configuração geral, no segundo passo serão incluídas as etapas, e no terceiro passo será gerado o workflow ligando através de ações uma etapa à outra. Cada etapa poderá ter um prazo, que ao ser expirado direciona a fiscalização para uma nova etapa automaticamente.		
RF-011	Tipos de Fiscalizações	Possibilitar o agrupamento das fiscalizações realizadas em categorias. Deve estar vinculado a um “Roteiro de Fiscalização”, pois ao ser concluída a fiscalização será encaminhada para a primeira etapa do roteiro. Deve possuir um formulário de fiscalização, a ser preenchido no aplicativo pelo fiscal.		
RF-012	Cadastro	Cadastro dos formulários disponíveis para preenchimento no aplicativo do fiscal. O formulário será vinculado ao tipo de fiscalização e deverá permitir o cadastro dinâmico de questões. Os formulários serão utilizados tanto na fiscalização quando no andamento de cada etapa da análise da infração.		
RF-013	Segurança	Possibilitar a configuração de perfis de usuários, com seleção das permissões de acesso. Seguir as regras existentes o sistema de cadastros. As permissões definidas no perfil não poderão ser editadas no cadastro de usuários.		
RF-014	Segurança	Possibilitar o cadastro de usuários do sistema. Todo usuário deverá ter um perfil, e poderá ter configurações especiais de funcionalidades que não estejam definidas no perfil. Os usuários que possuem função para registro de fiscalização, poderão ser vinculados a uma ou mais regionais do sistema.		
RF-015	Fiscalização	As fiscalizações podem ser registradas de forma avulsa no aplicativo, ou através de uma demanda incluída no ambiente Web, ou através de uma integração. A funcionalidade de Solicitação de Fiscalização deve permitir que seja criada na Web uma fiscalização, e esta deve aparecer no aplicativo para execução. Ter lista que possibilite o usuário acompanhar as fiscalizações pendentes de execução, por ordem de prioridade e podendo alterar o fiscal responsável pela execução.		
RF-016	Dashboard	Indicador a ser exibido na primeira tela do sistema, após efetuada autenticação do usuário. Exibir em forma de semáforos, agrupados por tipo de fiscalização e por Etapa de Análise, todas as infrações que estejam em curso. No topo de cada agrupamento, devem ser exibidas as fiscalizações que ainda estão pendentes. Não deve exibir as etapas do tipo “final”. Ao ser acessado um item do dashboard, deve carregar a lista de infrações que estejam na referida etapa		
RF-017	Ficha de Infração	A ficha deverá exibir os dados da fiscalização, além dos dados das infrações geradas e seus andamentos.		

RF-018	Ficha de Infração	A ficha poderá ser acessada através da fiscalização, ou de telas de consulta e do dashboard. Deve exibir todos os dados da infração, as etapas já realizadas, documentos importados, e demais informações relacionadas à infração. Permitir a impressão do Auto de Infração, de acordo com o modelo pré-cadastrado. A ficha da infração poderá ser acessada de forma externa à área restrita do sistema, permitindo que o infrator, ao ser notificado por e-mail, clique em um link e visualize os dados da infração para registro da defesa, recurso, e outras ações a serem tomadas por ele, bem como acompanhar o andamento de todo o processo.		
RF-019	Ficha de Infração	A análise das infrações será realizada dentro da própria ficha da infração. Exibir a lista de ações a serem executadas dentro da etapa em que a infração se encontra. Ao ser acionada uma ação, deve abrir um modal para preenchimento do formulário vinculado a esta etapa, além de permitir a importação dos arquivos pertinentes à etapa.		
RF-020	Ficha de Infração	Exibir nesta funcionalidade todas as fiscalizações que tenham sido finalizadas sem o apontamento de infrações. Permitir que o usuário aponte manualmente as infrações cometidas, e que edite as respostas do formulário de fiscalização.		
RF-021	Fiscalização	Executar a fiscalização pré-registrada na tela de solicitação, permitindo o preenchimento do formulário e registro das fotos através de acesso à câmera pelo navegador. No registro das fotos pela Web, poderá ser realizada a importação de uma imagem ao invés de acessar a câmera.		
RF-022	Consulta	Filtrar as fiscalizações e exibir em forma de lista, permitir acessar a ficha completa da fiscalização.		
RF-023	Consulta	Filtrar as fiscalizações e exibir em forma de lista, permitir acessar a ficha completa da infração.		
RF-024	Consulta	Possibilita consultar as multas geradas pelo sistema, visualizando totalizadores de arrecadação no período selecionado e detalhando em cada totalizador as multas aplicadas. Totalizadores disponíveis: Multas em Aberto, Multas Liquidadas, Multas Vencidas. Permitir a reimpressão do boleto, bem como o reenvio do boleto ao infrator via e-mail.		
RF-025	Mobile	Aplicativo para que usuário com permissão de Fiscalização possa realizar as fiscalizações pré-existentes ou iniciar uma fiscalização avulsa.		
RF-026	Mobile	A tela inicial deve listar as fiscalizações geradas na Web e que ainda não foram realizadas pelo fiscal logado. Exibir em forma de semáforo e ordenar por prazo de execução. Ao clicar em um item deve direcionar o usuário ao registro da fiscalização.		
RF-027	Mobile	Funcionalidade existente na tela inicial, que ao ser acionada deve exibir um modal com o tipo de fiscalização a ser registrada. Ao clicar no tipo de fiscalização, o usuário será direcionado a execução da fiscalização.		
RF-028	Mobile	Funcionalidade a ser exibida somente quando o usuário possuir conexão com a internet. Ao ser acionada, deve listar todos os pontos de fiscalização retornados através de integração com outros sistemas. Quando clicar em um ponto, exibir os detalhes do ponto, que também serão retornados através de integração. Possibilitar que o usuário registre uma fiscalização avulsa no ponto selecionado,		

		fazendo referência ao mesmo e devolvendo através da integração os dados da fiscalização.		
RF-029	Mobile	Deve abrir o formulário da fiscalização a ser preenchido para o tipo de fiscalização a ser realizada. Permitir o registro de fotos em cada questão respondida.		
RF-030	Mobile	Esta tela deve listar todas as fiscalizações realizadas e que estão na memória do aplicativo. Após ser feita a sincronização, o registro deve ser deletado do APP. Deve existir um botão de backup, que irá direcionar os dados para uma rota e salvar um arquivo de texto no servidor com os dados da fiscalização.		
RF-031	Fiscalização	Permitir efetuar fiscalizações por um processo de análise prévia, possibilitando ao gestor apontar as penalidades aplicadas a cada fiscalização, bem como à concessionária enviar sua defesa e seu recurso.		
RF-032	Mobile	As fiscalizações são realizadas em campo através de um aplicativo capaz de permitir a resposta dinâmica de todos os formulários configurados no sistema. O aplicativo possui acesso à câmera e à geolocalização do usuário, de forma a garantir que as fiscalizações tenham registro fotográfico e que sejam georreferenciadas.		
RF-033	Concessionária	Possibilitar a solicitação, através de acesso da Concessionária, de aditivos e reajustes.		
RF-034	Concessionária	Possibilitar o envio, através de acesso da Concessionária, de defesa prévia e respostas de notificações recebidas.		
RF-035	Dashboard	Análise de Fiscalização: Possibilita o acompanhamento das etapas de análise das fiscalizações, permitindo o acesso à lista e consequentemente à ficha da fiscalização para tomada de ações.		
RF-036	Dashboard	Fiscalizações pendentes de execução: Totalizador das fiscalizações a serem realizadas no período e que ainda estão pendentes de execução. Ao ser acessado exibe a lista das fiscalizações pendentes e agrupadas por contrato.		
RF-037	Envio de Notificações	Ter no sistema mecanismo de emissão de avisos e notificações		
RF-038	Monitoramento de Ocorrências de Fiscalização	Ter um mecanismo que alerte ao gestor que determinada notificação ainda não foi regularizada e portando medidas punitivas devem ser promovidas. No caso de justificativas enviadas, estas poderão ser analisadas e aprovadas ou não		
RF-039	Mapas Térmicos de Ocorrências	Ter no sistema mecanismo que permita visualizar no mapa da cidade, todas fiscalizações ocorridas em determinados locais e períodos.		
RF-040	Ranking Situacional	Ter no sistema mecanismo de ranqueamento de fiscalizações efetuadas em determinado período, considerando: Tipos de fiscalização, região e status da fiscalização		
RF-041	Relatórios	Ter no sistema relatórios Analíticos e Sintéticos que possibilite visualizar e acompanhar as ocorrências de Fiscalizações.		

ANEXO II – ESTRUTURA DE SUPORTE E NIVEIS DE SERVIÇO

1. SERVIÇOS DE HELP-DESK

- 1.1. Os serviços de help-desk deverão estar disponíveis por toda duração do contrato e do período dos serviços de suporte e garantia.
- 1.2. A estrutura de help-desk deve estar disponível por web, e-mail e por telefone (chamada telefônica não onerosa 0800 ou a cobrar) das 8h às 20h de 2ª a 6ª, em idioma português, sem limite de chamadas.
- 1.3. A CONTRATADA disponibilizará sítio web para registro de chamados de suporte acessível diretamente pela internet, que deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para a CONTRATANTE, em idioma português, sem limite de chamados de suporte.

2. DO SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

- 2.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato.
- 2.2. O suporte técnico tem como escopo sanar dúvidas relacionadas ao uso do Software ou para correção de problemas deste, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução.
- 2.3. O suporte técnico deverá incluir, atendimento a eventual problema de instalação ou configuração de Softwares básicos e de infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores de banco de dados, servidores de aplicação) necessários ao funcionamento da solução.
- 2.4. O serviço de atualização englobará o fornecimento de novas versões e releases dos produtos da plataforma, lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas sem ônus para CONTRATANTE.
- 2.5. A CONTRATADA deverá fornecer informações completas acerca do canal de atendimento e suporte técnico do produto com sistema de gestão de chamados, telefone e e-mail dos responsáveis técnicos.
- 2.6. Os chamados relacionados às demandas de Serviço Técnico da CONTRATANTE à CONTRATADA, destinados à manutenção corretiva ou preventiva, serão realizados através dos canais indicados no item 1.
- 2.7. A resolução dos chamados pela CONTRATADA deverá ocorrer em conformidade com os prazos estipulados abaixo, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, seja em honorários, deslocamento e transporte, alimentação e/ou hospedagem de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial:

2.7.1. ALTA - Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.

- Prazo para início do atendimento: Até 3 horas
- Prazo para conclusão do atendimento: Até 6 horas.

2.7.2. MÉDIA - Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente.

- Prazo para início do atendimento: Até 6 horas
- Prazo para conclusão do atendimento: Até 12 horas.

2.7.3. BAIXA - Incidente sem paralisação do sistema, e com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

- Prazo para início do atendimento: Até 12 horas
- Prazo para conclusão do atendimento: Até 24 horas.

2.8. Poderá ser realizado o atendimento de forma remota que nesse caso, corresponderá ao atendimento por telefone, e-mail ou chat para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros).

2.9. A CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços de implantação de todas as novas versões e releases de todos os produtos por ela fornecidos como parte do objeto, bem como pela aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço (service packs) relativos a esses produtos.

2.10. A Central de atendimento deverá desempenhar as atividades previstas assegurando que após a ocorrência de um incidente, o serviço de tecnologia da informação afetado seja restabelecido à sua condição original de funcionamento, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) e minimizando os efeitos colaterais ou a parada total da disponibilidade do serviço. Assim, a Central de atendimento deverá:

2.10.1. Operar por completo nos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira;

2.10.2. Classificar os incidentes, à medida que são recebidos, determinando urgências e prioridades;

2.11. O atendimento será escalonado em níveis. No primeiro nível, se não for encontrada uma solução no banco de dados de erros conhecidos ou os recursos e conhecimentos disponíveis não forem suficientes para a solução, a contratada deve encaminhar o incidente para a equipe de suporte de segundo nível e, em último caso, para a equipe técnica especializada de terceiro nível.

2.12. A classificação dos incidentes deve considerar o nível de severidade ou prioridade, em função das informações prestadas pelos usuários.

2.13. Primeiro Nível de Atendimento

- 2.13.1. Corresponde ao primeiro contato entre os solicitantes e a central de atendimento e será realizado por telefone ou por registro específico no sistema de gestão de serviços.
- 2.13.2. A central de atendimento será responsável pelo gerenciamento do atendimento do chamado quando este for escalonado para os demais níveis.
- 2.13.3. A infraestrutura física, de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação são de inteira responsabilidade da contratada.

2.14. Segundo Nível de Atendimento

- 2.14.1. O segundo nível de atendimento caracteriza-se por ser um atendimento mais especializado, no qual a solução se revela mais complexa e necessita de alguma investigação, não atendida em primeiro nível.
- 2.14.2. A equipe deverá ser composta por profissionais que detêm conhecimentos especializados no Sistema e na tecnologia relacionada com a demanda do usuário, podendo inclusive realizar atendimento in loco.

2.15. Terceiro Nível de Atendimento

- 2.15.1. Os incidentes e/ou solicitações serão direcionados ao terceiro nível quando houver necessidade de mudança (novas instalações, correções, identificação de erros (bugs) no sistema).
- 2.15.2. Os serviços de suporte de terceiro nível englobam a manutenção corretiva do sistema (bugs), devendo ser prestado por especialista no sistema, com conhecimentos aprofundados na tecnologia (ambiente, linguagem

3. DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS

- 3.1. Os sistemas deverão ser digitais e funcionar de forma online em endereço público na web com disponibilidade e operação normal de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.
- 3.2. A disponibilidade do sistema mínima exigida será de 96%, apurado mensalmente com as penalidades previstas na legislação vigente.
- 3.3. Entende-se por disponibilidade o funcionamento normal e típico do sistema, com todas as suas funcionalidades operacionais permitindo o completo uso por todos os agentes participantes dele.
- 3.4. Sistema inaccessível, com erro geral ou ainda em funcionalidades específicas serão considerados indisponível durante o período que foi encontrado e reportada a falha, até a comprovação formal da correção e o restabelecimento do sistema