

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA Solicitação de Abertura de Processo de Compra n.º

1 – DO OBJETO

- 1.1. Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

2 - DA JUSTIFICATIVA

2.1. Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais determinações de simplificação e informatização, esta municipalidade vem buscar licenciamento de uma solução completa para atendimento da população. Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta na busca de tornar a administração mais eficiente e estratégica.

2.2. As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

2.3. Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como *smartphones* e *tablets*, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, além de sua versão web responsiva, gerar a produção de versões nativas para dispositivos móveis para serem baixados nas lojas virtuais Apple e da Google de forma gratuita pela população.

3 - DA VIGÊNCIA, EFICÁCIA E ENTREGA

- 3.1. O contrato resultante desta dispensa de licitação terá vigência pelo período de 12 (doze) meses.
- 3.2. Sendo a execução contratual realizada no setor da XXX.

4 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta licitação ocorrerão pelas seguintes **DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS** do orçamento vigente ou por outras dotações do mesmo programa para orçamento vindouro:

XX.XX.XX.XX – FONTE XXX – FICHA XXX

5 - DO PAGAMENTO

5.1. O faturamento será efetuado 10 dias fora a quinzena, dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal pelo Setor Requisitante, transcorrido o prazo necessário para tramitação na Contabilidade do Município.

5.2. A contratada receberá o valor previsto, de acordo com sua proposta, dos quais serão deduzidos os descontos previsto na legislação vigente.

5.3. O Município de Itu reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, o objeto não estiver em perfeita condição / execução ou em desacordo com as especificações apresentadas e aceitas.

5.4. O Município de Itu poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela licitante vencedora.

5.5. Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços, ou de compensação financeira por atraso de pagamento.

6 - DAS OBRIGAÇÕES

6.1. CABERÁ AO MUNICÍPIO:

6.1.1. Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências da Prefeitura Municipal de Itu para a execução do objeto;

6.1.2. Impedir que terceiros executem o objeto;

6.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a execução do objeto;

6.1.4. Rejeitar o objeto caso não apresentem condições adequadas;

6.1.5. Solicitar a reexecução do objeto, mediante comunicação a ser realizada pela Setor Requisitante;

6.1.6. Comunicar à Contratada, qualquer irregularidade na execução do objeto, e interromper o mesmo se for o caso;

6.1.7. Solicitar, por intermédio de Autorização de Fornecimento expedida pela Gerência de Compras deste órgão, a execução do objeto;

6.1.8. Efetuar o pagamento conforme especificado neste Termo de Referência.

6.2. CABERÁ À CONTRATADA:

6.2.1. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução, tais como: salários; seguros de acidentes; taxas, impostos e contribuições; indenizações; vale refeição; vale transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

6.2.2. Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinares da Prefeitura Municipal de Itu, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

6.2.3. Manter, ainda, os seus empregados identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da Prefeitura Municipal de Itu;

6.2.4. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Prefeitura Municipal de Itu;

6.2.5. Responder pelos danos causados diretamente à Prefeitura Municipal de XXX o e/ou aos patrimônios da mesma, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados, durante a execução do objeto, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Prefeitura Municipal de Itu;

6.2.6. Comunicar o Município de Itu, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;

6.2.7. Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

6.2.8. Não serão aceitos atrasos com execução do objeto;

6.2.9. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

7 - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

7.1. A gestão da prestação de serviço será realizada pelo servidor Flavia Fossard Belli, Cargo: Secretária E-mail: flavia.fossard@itu.sp.gov.br, Telefone: 4886 9152 e fiscalização será realizada pela servidora Marinete Barbierato, Cargo: Técnico Administrativo E-mail: governo@itu.sp.gov.br, Telefone: 4886 9322, nas condições de representantes da Prefeitura Municipal de Itu, permitida a contratação de terceiros para assisti-las e subsidiá-las de informações pertinentes a essa atribuição. **(Anexo I – Gestão e Fiscalização)**

7.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor designado deverão ser solicitadas a Secretária Requisitante, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

7.3. A licitante vencedora deverá manter preposto, aceito pela Administração da Prefeitura Municipal de Itu, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.

8 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.1. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro do software emitido pelo INPI

ou órgão similar a favor da empresa participante, comprovando que a empresa é detentora dos direitos intelectuais da plataforma de atendimento ao cidadão a ser usada no projeto.

8.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de ao menos 03 (três) atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, sendo pelo menos 01 (um) de cada item abaixo:

- 8.2.1. Serviço de ouvidoria
- 8.2.2. Serviço de pedido de informação (SIC)
- 8.2.3. Serviço de rotinas, monitoramento e mitigação anti-hackers

9 – DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO

Item	Descrição / Especificação	Unidade de Medida	Qtde
01	Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.	SRV	12

9.1 – Prova de Conceito e Especificações Técnicas

9.1.1. Prova de Conceito

Conforme legislações e normativas vigentes, a prova de conceito não constitui item de habilitação, desta forma se aplicando na fase posterior, onde o vencedor provisório do processo precisará provar que atende os requisitos deste TR.

Será efetuada através de convocação ao vencedor parcial deste processo em data e horário a ser definido exclusivamente por esta municipalidade para apresentação presencial na sede da Prefeitura Municipal de Itu, em até 05 (cinco) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

Ocasão em que a empresa vencedora parcial disponibilizará um representante, com equipamento próprio. A prefeitura disponibilizará uma sala.

Para efeito de prova de conceito será necessário apresentar os itens através de sistema ou site online comprovadamente desenvolvido e mantido pela Contratada.

À critério da equipe da Prefeitura, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc..

Os itens que estiverem marcados como “NÃO” na coluna “obrigatoriedade” não serão cobrados na prova de conceito, porém serão exigidos na ocasião da instalação do projeto. Esta prova de conceito exige comprovação de 90% (noventa por cento) de acerto dos itens para que a empresa possa ser considerada como apta à atender o certame.

9.1.2. Tabela dos itens

Item	Descrição/Detalhamento	Obrigatório
1. Itens gerais - Total = 14		
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).	Sim
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).	Sim
1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).	Não
1.4.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.	Não
1.5.	Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.	Não
1.6.	Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.	Não
1.7.	Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.	Não
1.8.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (municípes) e também cidadãos que residem fora do município (turistas) possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.	Não
1.9.	As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.	Sim
1.10.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.	Não
1.11.	No caso do site, os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: • Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site • CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida • Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites	Não

	• Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso • Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server) • Monitoramento de performance e requisições • Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy • Largura de banda escalável • Espaço em disco escalável • Processamento escalável • Firewall para acesso aos servidores • Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)	
1.12.	Instalação do certificado de segurança HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Security) para que todas as informações trafegadas no site possam ser realizadas de maneira segura.	Não
1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 10 (dez) dias corridos, após ser declarada como vencedora.	Não
1.14.	Em caso de necessidade, a empresa deverá migrar todo o conteúdo de um eventual sistema antigo para o novo em até 05 (cinco) dias corridos, após ser declarada como vencedora.	Não

2. Itens do Sistema - Total = 45		
2.1.	Área de login, sem limites de usuários.	Sim
2.2.	Recurso de recuperação de senha.	Sim
2.3.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	Sim
2.4.	Todas os módulos do sistema que tiverem listagem de registros, devem possuir: • Filtros de pesquisa de registros por múltiplos campos • Exportação em planilha dos registros do módulo de forma nativa	Sim
2.5.	Possuir log das ações de usuários, com os recursos de: • Filtro por usuário • Filtro por data • Filtro por módulo • Exibição de antes e depois para os registros alterados • Possibilidade de extração dos dados no formato "json" para eventuais futuras auditorias	Sim
2.6.	Possuir área de ajuda contendo: • Canais de atendimento de suporte • Manual da ferramenta com no mínimo 50 (cinquenta) páginas ilustrativas, com textos e imagens do sistema, além de paginação e índice de todo o conteúdo	Sim

	Vídeos tutoriais contendo legendas e áudios. Obrigatório ter pelo menos 10 (dez) vídeos com os principais módulos e recursos do sistema	
2.7.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema ou outra informação relevante que precise ser avisada aos usuários, deve ser enviado um boletim informativo para todos. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.	Sim
2.8.	Se caso o usuário possuir um certificado digital atrelado a ele, deverá ter uma notificação se esse certificado está expirado, mas se não estiver expirado, deverá exibir quantos dias faltam para expirar.	Sim
2.9.	Possuir uma central de avisos no sistema para que seja possível disponibilizar informações comuns entre os usuários da ferramenta.	Sim
2.10.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo de modo a: - Não sumirem as informações do sistema - Permitir auditorias nas informações cadastradas, alteradas e inativas	Sim
2.11.	Módulo de gerenciamento de usuários que utilizarão a ferramenta, contendo a possibilidade de cadastro, alteração, listagem e pesquisa. Além disso, deverá ser possível atribuir uma foto para cada usuário, assim como também um certificado digital no formato A1.	Sim
2.12.	Possuir uma área de calendário intuitivo para que seja possível a navegação em determinados dias, ou seja, será possível escolher o dia e visualizar todas as manifestações daquele determinado dia.	Sim
2.13.	No que tange às listagens de todas as manifestações cadastradas, o sistema deverá conter: - Pesquisa por pelo menos 20 (vinte) filtros diferentes e combinados - Possibilidade de impressão em lote - Possibilidade de exportação dos dados para formato de planilha - Indicar se determinada manifestação já foi ou não aberta - Indicar se determinada manifestação possui anexo ou não - Indicar se determinada manifestação teve encaminhamento ou não - Indicar se determinada manifestação possui ou não dados sigilosos - Indicar se determinada manifestação é ou não urgente	Sim
2.14.	No que tange ao cadastro da manifestação, o sistema deverá conter: - Validação de campos obrigatórios - Validação e máscara para campos do tipo CEP, CPF, CNPJ e telefone - Poder escolher se os dados do manifestante serão de cunho sigiloso, anônimo ou cadastral	Sim

	• Relacionar a um mapa de onde a eventual manifestação está localizada • Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios • Exibir o número de protocolo após a gravação • Enviar e-mail de confirmação após a gravação do protocolo • Integração com impressora térmica, para imprimir o número de protocolo em caso de atendimentos presenciais • Integração com o módulo de solicitante para que seja possível pesquisar, gravar ou alterar um solicitante; assim como também atrelá-lo à manifestação	
2.15.	No que tange às funcionalidades da visualização da manifestação, o sistema deverá conter: • Impressão de manifestação • Exportação da manifestação para “.pdf”; • Possibilidade de adicionar históricos e escolher se o mesmo deve ou não ser disponibilizado ao solicitante • Possibilidade de encaminhar para um ou mais usuários • Possibilidade de criar uma retificação • Possibilidade de prorrogação do prazo, mediante à justificativa, em mais 30 (trinta) dias • Visualização do histórico completo em forma de linha do tempo • Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios • Visualização da manifestação com todas as informações, desde dos dados em si, como também dos dados do solicitante • Possibilidade de alterar alguns tipos de informações, tais como: categoria e endereço • Quando for criar um histórico de uma manifestação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for retificar uma manifestação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for prorrogar uma manifestação o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica	Sim
2.16.	No que tange às funcionalidades de relatórios das manifestações cadastradas, o sistema deverá conter: • Relatório por ano • Relatório por meses • Relatório de fechamento • Relatório por bairros • Relatório por status • Relatório por período • Relatório de fechamento • Relatório por tempo de resposta • Relatório de resultado Importante ressaltar que todos os relatórios devem ser passíveis de exportação.	Sim
2.17.	No que tange às funcionalidades de gráficos das manifestações cadastradas, o sistema deverá conter:	Sim

	• Gráfico dos últimos dias • Gráfico das secretarias • Gráfico dos status • Gráfico dos prazos • Gráfico dos bairros • Gráfico dos meses Importante ressaltar que todos os gráficos devem ser passíveis de exportação.	
2.18.	Possibilidade de ter um dashboard no qual atualiza-se as informações a cada 05 (cinco) segundos, justamente para que se for necessário colocar informações do dia a dia em uma tela para os gestores ou para a população, tais informações estejam sempre atualizadas.	Sim
2.19.	Possibilidade de enviar notificações para os usuários para avisá-los sobre eventuais prazos que estejam próximos do fim.	Sim
2.20.	Visualização das demandas em um mapa da cidade, ou seja, todas as demandas que possuem as coordenadas geográficas deverão ser inseridas em um mapa, com recursos de filtro de pesquisa, podendo filtrar por status, número do protocolo e ano. Ao clicar em um dos pontos no mapa, deverá ser exibido as informações principais da demanda e um "link" para abertura completa das informações pertencentes à mesma.	Sim
2.21.	Possibilidade de atrelar a uma demanda os materiais utilizados.	Sim
2.22.	Possibilidade de criar históricos em lote.	Sim
2.23.	Possibilidade de criar encaminhamentos em lote.	Sim
2.24.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) os materiais.	Sim
2.25.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) telefones úteis.	Sim
2.26.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) bairros.	Sim
2.27.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) secretarias.	Sim
2.28.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) assuntos.	Sim
2.29.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) unidades.	Sim
2.30.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) regiões.	Sim
2.31.	Possibilidade de gerenciar (cadastrar, alterar, listar, pesquisar e exportar) respostas padrões e integrar com as manifestações ou pedidos de informações.	Sim
2.32.	No que tange às listagens de todos os solicitantes cadastrados, o sistema deverá conter: • Pesquisa por pelo menos 10 (dez) filtros diferentes e combinados • Possibilidade de impressão em lote • Possibilidade de exportação dos dados para formato de planilha	Sim

2.33.	No que tange ao cadastro do solicitante, o sistema deverá conter: - Validação de campos obrigatórios - Validação e máscara para campos do tipo CEP, CPF, CNPJ e telefone - Integração no momento em que for abrir uma manifestação ou um pedido de informação, para que seja possível também cadastrar um solicitante	Sim
2.34.	No que tange às funcionalidades da visualização do solicitante, o sistema deverá conter: - Impressão da ficha cadastral - Visualização completa de cada um dos solicitantes - Visualização das manifestações ou pedidos de informação abertos pelo solicitante - Integração no momento em que for abrir uma manifestação ou um pedido de informação, para que seja possível visualizar as informações do mesmo	Sim
2.35.	No que tange às listagens de todos os pedidos de informação cadastrados, o sistema deverá conter: - Pesquisa por pelo menos 10 (dez) filtros diferentes e combinados - Possibilidade de impressão em lote - Possibilidade de exportação dos dados para formato de planilha - Indicar se foi respondido ou não - Indicar se possui recurso ou não	Sim
2.36.	No que tange ao cadastro de pedido de informação, o sistema deverá conter: - Validação de campos obrigatórios - Validação e máscara para campos do tipo CEP, CPF, CNPJ e telefone - Poder escolher se os dados do manifestante serão de cunho sigiloso, anônimo ou cadastral - Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios - Exibir o número de protocolo após a gravação - Enviar e-mail de confirmação após a gravação do protocolo - Integração com o módulo de solicitante para que seja possível pesquisar, gravar ou alterar um solicitante; assim como também atrelá-lo ao pedido de informação - Integração com impressora térmica, para a impressão do número de protocolo em caso de atendimentos presenciais	Sim
2.37.	No que tange às funcionalidades da visualização do pedido de informação, o sistema deverá conter: - Impressão do pedido de informação - Exportação do pedido de informação para “.pdf”; - Possibilidade de responder o pedido - Possibilidade de responder ao recurso - Possibilidade de criar uma retificação	Sim

	• Possibilidade de prorrogação do prazo, mediante à justificativa, em mais 10 (dez) dias • Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios • Visualização do pedido de informação com todas as informações, como também dos dados do solicitante • Quando for responder um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for retificar um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for prorrogar um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica	
2.38.	No que tange às funcionalidades de relatórios dos pedidos de informação cadastrados, o sistema deverá conter: • Relatório de fechamento • Relatório por tempo de resposta Importante ressaltar que todos os relatórios devem ser passíveis de exportação.	Sim
2.39.	No que tange às funcionalidades de gráficos das manifestações cadastradas, o sistema deverá conter: • Gráfico dos últimos dias • Gráfico das secretarias • Gráfico dos status • Gráfico dos prazos • Gráfico dos meses Importante ressaltar que todos os gráficos devem ser passíveis de exportação.	Sim
2.40.	No que tange às funcionalidades de zeladoria, o sistema deverá conter: • Possibilidade de aplicar prazos diferente do padrão para cada um dos assuntos • Exibir de forma simples o prazo interno de cada uma das manifestações • Possibilidade de enviar uma manifestação provinda da ouvidoria para a zeladoria • Possibilidade de enviar uma manifestação que esteja na zeladoria de volta para a ouvidoria • Possibilidade de gerar ordens de serviços das manifestações que estejam na zeladoria, justamente para que usuários de empresas terceirizadas na prefeitura possam atuar nessas demandas	Sim
2.41.	Possibilidade de avaliar os terceirizados na zeladoria e poder emitir notificações aos mesmos. Essa avaliação deverá conter dados e gráficos; e as notificações deverão estar em um repositório de histórico de avaliações	Sim
2.42.	Possibilidade de agendamento de manifestações de zeladoria, para que se tenha um planejamento das demandas a serem feitas. Além disso, deve haver o mínimo de 05 (cinco) filtros para a realização de pesquisas. Os dados exibidos deverão permitir a exportação em planilhas e a impressão em lote.	Sim

2.43.	Poder atribuir usuários do tipo terceirizados para que só possam ter acesso às manifestações que estejam na zeladoria	Sim
2.44.	Página de conferência das assinaturas eletrônicas, para que quando algum usuário ou cidadão precise validar a assinatura, este recurso esteja disponível.	Sim
2.45.	Ícone de notificação das principais ações que o usuário recebeu no Sistema. Com atualização automática e possibilidade de clicar e já visualizar as informações.	Sim
3. Itens do Site - Total = 08		
3.1	No que tange ao solicitante: • Possibilidade de cadastro • Possibilidade de alteração de cadastro • Possibilidade de visualização de cadastro • Possibilidade de recuperação de senha • Possibilidade de visualizar as manifestações cadastradas • Possibilidade de visualizar os pedidos de informação cadastrados • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.2	No que tange a abertura de manifestação: • Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar • Possibilidade de navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação • Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios • Visualizar o número de protocolo aberto • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.3	No que tange a abertura do pedido de informação: • Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar • Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios • Visualizar o número de protocolo aberto • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.4	Conferir horários e endereço da prefeitura municipal ou do setor de atendimento ao cidadão, contendo informações úteis e horários de funcionamento.	Sim
3.5	Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android.	Sim
3.6	Integração ou botão de contato com o número de WhatsApp da prefeitura.	Sim
3.7	Botão de ajuda com informações pertinentes ao solicitante de como utilizar o site.	Sim
3.8	Possuir uma URL única para a cidade de modo a linkar diretamente no site da prefeitura.	Sim
4. Itens do Aplicativo do Solicitante - Total = 05		
4.1	Aplicativos nativos para as plataformas de iOS e Android para o solicitante.	Sim

	Os solicitantes poderão baixar gratuitamente os aplicativos diretamente nas lojas (Apple Store ou Google Play), através de links diretos e/ou QR-Codes que levem para os referidos links.	
4.2	No que tange ao solicitante: • Possibilidade de cadastro • Possibilidade de alteração de cadastro • Possibilidade de visualização de cadastro • Possibilidade de recuperação de senha • Possibilidade de visualizar as manifestações cadastradas • Possibilidade de visualizar os pedidos de informação cadastrados • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.3	No que tange a abertura de manifestação: • Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar • Possibilidade de navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação • Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios • Visualizar o número de protocolo aberto • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.4	No que tange a abertura do pedido de informação: • Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar • Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos ou áudios • Visualizar o número de protocolo aberto • Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.5	Conferir horários e endereço da prefeitura municipal ou do setor de atendimento ao cidadão, contendo informações úteis e horários de funcionamento.	Sim
5. Itens do Aplicativo do Usuário do sistema - Total = 05		
5.1	Aplicativos nativos para as plataformas de iOS e Android para o usuário do sistema. Os usuários poderão baixar gratuitamente os aplicativos diretamente nas lojas (Apple Store ou Google Play), através de links diretos e/ou QR-Codes que levem para os referidos links.	Sim
5.2	Possibilidade de visualizar as manifestações que foram agendadas para cada um dos usuários, para que assim facilite a visualização do que o usuário tem que fazer.	Sim
5.3	No que tange às manifestações: • Listar todas as manifestações cadastradas • Pesquisar todas as manifestações cadastradas, com no mínimo 04 (quatro) filtros distintos • Visualização de cada uma das manifestações • Possibilidade de criar um histórico na manifestação • Possibilidade de adicionar fotos e vídeos • Possibilidade de atrelar os materiais utilizados	Sim

5.4	No que tange aos pedidos de informação: • Listar todos os pedidos cadastrados • Pesquisar todas os pedidos cadastrados, com no mínimo 02 (dois) filtros distintos • Visualização de cada um dos pedidos • Possibilidade de responder um pedido de informação • Possibilidade de adicionar arquivos fotos e vídeos	Sim
5.5	No que tange ao usuário: • Possibilidade de visualização dos dados • Possibilidade de alteração de dados cadastrais, incluindo a senha	Sim

10 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. As especificações técnicas constantes neste Termo, definem os elementos necessários e suficientes para caracterização do objeto, em consonância às exigências legais e ao interesse público.

10.2. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.

10.3. Fica eleito o foro desta Comarca de Itu /SP para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização deste processo.

11. RESPONSÁVEIS

11.1. Este Termo de Referência foi elaborado por XXX/Gerente de Compras.

MARINETE BARBIERATO

Gestora de Orçamento

Gestor do Contrato
Nome: Flavia Frossard Belli
Cargo: Secretária

Flavia Frossard Belli
Gestor do Contrato

Fiscal do Contrato
Nome: Marinete Barbierato
Cargo: Técnico administração

Marinete Barbierato
Fiscal do Contrato

ANEXO I

GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A gestão e fiscalização da execução serão exercidos pelos servidores designados a seguir, nomeadas pela secretaria requisitante.

