



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DESCRIÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO CARACTERÍSTICAS GERAIS E DESCRIÇÕES DAS NECESSIDADES

OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE TECNOLOGIA PARA SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO DE PLATAFORMA PROPRIETÁRIA DESTA PREFEITURA CONTEMPLANDO DESENVOLVIMENTO DE PROCESSOS E FUNCIONALIDADES, PROJETO ASSISTIDO, HOSPEDAGEM E ATUALIZAÇÃO DOS ITENS IMPLANTADOS”.

I – INTRODUÇÃO

Histórico: A origem do município de Una, atual Ibiúna, vem do tupi-guarani. Una é um vocábulo tupi-guarani que significa "negro", "escuro", "preto", e que também significa "terra". Assim sendo, Ibiúna na linguagem tupi-guarani, significa "terra preta". O rio que banha a cidade "rio de Una", é que lhe deu o nome primitivo de Una. Trata-se de uma corruptela do "Y Una", que em tupi guarani significa Y - água e Uma - preta. Portanto, Y Una, significa água preta. Os mais antigos ao pronunciarem o nome anterior do município usam a expressão Yuna e apenas uma parte da população usava a pronúncia Una. Como existiam dois municípios com a mesma denominação de Una, sendo o nosso aqui no Estado de São Paulo e outro no Estado da Bahia, um teria que ter a sua denominação mudada ou alterada. Mas pelo decreto-lei estadual nº 14334 de 30 de novembro de 1944, o município paulista de Una passou a denominar-se Ibiúna.

Nos anos de 1890 e 1891 a Vila de Una recebia em suas terras os primeiros imigrantes italianos. Mais tarde descendentes de italianos também se fixavam em Una. Eles se fizeram representar pelas famílias Falei, Melanias, Nani, Pécci, Bastos, Bini, Coscarelli, Sandroni, Andreolli, Marcondes, Dal Fabro, Romano, Ferracini, Giancolli, Folena, Calvo, Casaburi, Cavalieri, Latarullo, Parente, Fanti, Marcicano, Duganieri, Albertim, Rabelo, Belo e outras posteriormente.

Município - Ibiúna Sede da Comarca – Ibiúna Distrito existente – Paruru

Região Administrativa - Sorocaba - Sede da IV região administrativa do Estado.

População:

População total – 71.228

População zona urbana – 24.950 habitantes

População zona rural – 46.278 habitantes

Dados fornecidos pelo IBGE – Censo 2010 (dados parciais)

Qualificação: Estância Turística, Município Agrícola

Coordenadas geográficas: Latitude S.23° 39' 20" - Longitude W.Gr. 47° 13' 31" e distante em linha reta da capital do Estado em 63 km. Rumo em relação da capital do Estado: O S O. Portanto a localização geográfica do município de Ibiúna é na região sudeste do Estado de São Paulo, nas encostas da Serra do Paranapiacaba.

Limites do Município:

Ao Norte - limita-se com São Roque, Mairinque e Alumínio

Ao Sul - limita-se com Juquitiba, Miracatu e Tapiraí

A leste - limita-se com Cotia e São Lourenço da Serra

A oeste - limita-se com Piedade e Votorantim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

Área do Município: A área do município de Ibiúna é de 1.058 km², sendo 34º município de maior extensão territorial do Estado de São Paulo.

A altitude média é de 996 metros acima do nível do mar, sendo considerada a terceira cidade mais alta do Estado.

Seus pontos mais altos - Morro da Praça da Figueira - 1000 metros e Pico da Serra do Verava - 1200 metros.

II - JUSTIFICATIVA

Apoiado nos conceitos e práticas do Modelo de Excelência em Gestão Pública aliados a estudos de Cidades Inteligentes, que deve ser entendido como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação e gestão de processos na administração eficiente do município e também na disponibilização de informações e oferta de serviços aos cidadãos para melhoria contínua dos serviços públicos, a Prefeitura de Ibiúna adquiriu em formato definitivo licenças da Plataforma Vision, para atendimento suas áreas complementares à gestão que hoje se encontra implementada nas secretarias municipais. Assim necessitamos continuidade contemplando a atualização de versão, continuidade dos serviços de suporte, novos treinamentos e manutenção, além da possibilidade de criação de novas funcionalidades para outras secretarias ainda não atendidas.

O resultado de tudo isso é que o projeto inicial abrangente do atendimento de técnicos servidores e para os cidadãos indo além de incluir digitalmente os cidadãos para seu acesso a sistemas e serviços públicos em suas diversas áreas de atuação e necessidades específicas, é o início de uma nova etapa no modelo de gestão pública da prefeitura, através de iniciativas e novas alternativas na melhoria dos atuais serviços municipais, buscando aumento de qualidade nos serviços públicos, além de, ampliar o suporte técnico de ferramentas e de implantar novas soluções e ações que envolvem o processo de desburocratização para além de maior transparência, fazer a melhor gestão a Cidade e Municípios.

Atualmente, considerando os resultados positivos alcançados, a administração municipal com a adoção de Gestão por Processos como um instrumento contínuo de gestão, consolida melhores resultados através do aperfeiçoamento dos processos de trabalho. Busca-se a partir daí a continuidade, atualizações e ampliação da prestação de serviços especializados em tecnologia da informação, a fim de potencializar o patrimônio já investido em uma solução própria e mantê-la atualizada e suportar possíveis erros e melhorias, além de ampliar o perfil de governança pública e integração de ambientes tecnológicos da Prefeitura Municipal.

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Informamos que o Município de Ibiúna se encontra atualmente em processo de preparação da normatização do Plano Anual de Contratação (PAC), conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/2021. Esta etapa é fundamental para garantir o adequado planejamento e execução das futuras contratações públicas. Neste sentido, é importante salientar que a elaboração e implementação do PAC demandam tempo e análises detalhadas das demandas locais, bem como a definição de estratégias e prioridades para as contratações a serem realizadas. Ademais, é necessário cumprir os trâmites legais e burocráticos inerentes ao processo de elaboração e aprovação do referido plano.

Embora a implementação do PAC esteja prevista para o exercício de 2024, conforme cronograma estabelecido no regulamento e decretos 2024, sua efetiva aplicação somente ocorrerá a partir de 2025, após um período de adaptação e ajustes para sua plena operacionalização.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

Por essa razão, embora a contratação não irá resultar em despesas para os cofres municipais, o fato é que ainda não se encontra elaborado o PAC em 2024 pelo Município.

III – Da Participação

1. Poderão participar deste processo empresas que atendam ao escopo dos serviços ora descritos visando o fortalecimento às soluções ora adquiridas que detenham capacidade técnica para operar, implementar e dar suporte a solução tecnológica Vision cujo registro de licença é BR512021001610-6, sendo desenvolvedora, parceiro certificado, representante de venda ou quaisquer outras categorias com conhecimentos distintos desta plataforma.
2. Benefícios Diretos: Manutenção da evolução de gestão moderna e serviços para a população.
3. Instrumentos Legais: A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 37 elenca como princípio da administração pública brasileira, entre outros, a eficiência, que por definição é a capacidade de obter uma maior quantidade de saídas/produtos, utilizando a menor quantidade de recursos/entradas. Trata-se da boa gestão dos recursos públicos, sejam eles materiais, humanos, tecnológicos e etc.:

DECRETO Nº 9.203, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2017 Dispõe sobre a política de governança da administração sendo aplicada as expensas municipais e já prevalecer aos devidos cuidados da LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Não obstante também deve se levar como orientação a O decreto 8.936/2016, instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e dispôs sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020

Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica em interações com o ente público.

LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018.

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação

4. Metodologia aplicada: Para alcançar a jornada da Estratégia de Governo Digital, deverá contar com o emprego das técnicas de mercado baseadas nos conceitos instrucionais que vão além da Faculdade de Gestão Pública, associando-se assim as metodologias do PMI (www.pmisp.org.br) ou outras similares nacionalmente aceitas.

IV - REQUISITOS DA SOLUÇÃO

1. Aspectos Gerais da Solução de Propriedade da Prefeitura

- 1.1. Sem limitações de usuários e quantidade de acesso, seja do ambiente de intranet ou internet.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

1.2. Os produtos devem atender aos seguintes requisitos de qualidade, baseados nas normas da ABNT (ou outras similares) quanto da Qualidade do Produto de Software:

- **Usabilidade:** os produtos devem ser de fácil entendimento quanto aos conceitos utilizados, aprendizagem, uso e controle de operação;
- **Acessibilidade:** os produtos devem estar aderentes às recomendações de acessibilidade de conteúdo WEB estabelecidas pelo e-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG);
- **Portabilidade:** os produtos devem funcionar com os navegadores disponíveis no mercado para Internet, Intranet (Microsoft Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari) e dispositivos móveis (iOS e Android);
- **Manutenibilidade:** os códigos-fonte devem ser bem estruturados e documentados visando pouco esforço para fazer alterações corretivas, adaptativas e/ou evolutivas;
- **Confiabilidade:** os produtos não devem apresentar falhas e se estas ocorrerem devem ter capacidade de recuperação de dados e manutenção do nível de desempenho requerido;
- **Desempenho:** no ambiente de produção, os produtos devem ter capacidade para atender ao universo de usuários e picos de acesso definidos em suas especificações. Devem apresentar tempo de resposta condizente com seus requisitos não funcionais.

1.3. Todo o sistema é administrado através de ambiente web.

1.4. Dispõe de recursos para customização via programação utilizando, no mínimo, uma das seguintes linguagens padrão do mercado: PHP, JavaScript e Python, voltado ao desenvolvimento web.

2. Plataforma Central

Contém um módulo para administração das aplicações, em ambiente web, com as seguintes funcionalidades abaixo:

- 2.1. Funcionalidade para gerenciamento de usuários do sistema (cadastramento, atualização, exclusão);
- 2.2. Funcionalidade para gerenciamento de grupos (cadastramento, atualização, exclusão), definindo as funcionalidades, ferramentas, acesso a informações, permissões que farão parte de cada grupo, por módulo;
- 2.3. Funcionalidade atribuir a usuários cadastrados no sistema o perfil de administrador de um ou mais grupos de acesso/funcionalidade;
- 2.4. Funcionalidade para administração geral dos módulos de serviços, geográficos, meta dados, visualizador/editor de mapas, fórum de discussão e normas e procedimentos, através de painel único de controle;
- 2.5. Funcionalidade para cadastramento *online* de usuário, o qual realizará seu cadastro em formulário específico, com recebimento de e-mails com links para confirmação de cadastro e de efetivação.
- 2.6. Recursos e/ou serviços de replicação otimizada para desempenho em escala com integridade e segurança de dados.
- 2.7. Permite delegar a autenticação a outro serviço de diretório LDAP, como o Active Directory, com um recurso chamado autenticação integrada em serviços de terceiros.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 2.8. Oferece funções avançadas de recuperação e restauração automatizados, compactados, assinados e criptografados que melhoram a confiabilidade e a segurança dos dados e deter opção de anonimização de dados sensíveis conforme previsto na LGPD.
- 2.9. Fornece acesso a dados através de vários protocolos: REST, LDAP e Web Services compatíveis com os padrões de mercado para garantir a máxima interoperabilidade com aplicativo cliente e conter uma biblioteca de alto desempenho e fácil de usar de classes e interfaces para acessar e implementar serviços de diretório.
- 2.10. Permite o uso de SSO (Single Sign On – usuário único ou unificado) e integrar nativamente com o serviço de diretório Linux e/ou Microsoft.
- 2.11. Banco de Dados (POSTGREE): O recurso á soluções de impacto de aparatos extras o possibilitando uma drástica redução nos custos.
- 2.12. Possui sistema de controle de acesso que garanta a autenticidade das aprovações eletrônicas.
- 2.13. Possui workflow e RPA nativo ou integralizado.
- 2.14. Possui notificação automática de tarefas pendentes aos usuários através de alertas no sistema, informando no mínimo descrição, prazo, e informação visual do status.
- 2.15. Possui notificação automática de tarefas pendentes aos usuários através de correio eletrônico.
- 2.16. Permite gerenciar os direitos dos usuários através de perfis.
- 2.17. Permite criar grupos coerente de regras funcionalmente consistentes.
- 2.18. Os perfis permitirão combinar vários grupos e adaptar efetivamente o acesso dos usuários a cada usuário.
- 2.19. Permite associar um perfil aos usuários criados.
- 2.20. Permite adicionar usuários por perfil.
- 2.21. Permite definir campos a serem atualizados para usuários vinculados.
- 2.22. Permite a opção de atualizar ou não no modo de gravação para os usuários associados, com o campo atualizar usuários nos perfis.
- 2.23. Permite restringir as regras de acesso por perfil de usuário por um determinado período.
- 2.24. Permite que o administrador crie perfis de usuário.
- 2.25. Permite que o administrador atribua perfis aos usuários.
- 2.26. Permite que o administrador adicione período somente leitura.
- 2.27. Permite restringir o acesso apenas de IP (regiões ou locais) especificados.
- 2.28. Permite que o administrador defina um IP ou um grupo de endereços IP para cada usuário.
- 2.29. Permite que os usuários acessem suas contas apenas a partir de IP especificados.
- 2.30. Possibilita acessar o sistema a partir de um IP não especificado restringirá o acesso do usuário.
- 2.31. Permite que o endereço IP de cada usuário pode ser definido na visualização do formulário do usuário.
- 2.32. Permite que o administrador defina requisitos de segurança de senha como: Dias de expiração da senha; requisito de comprimento de senha; número mínimo da senha de letras minúsculas; número mínimo de senha de letras maiúsculas; número mínimo de senha de números; número mínimo de senha de caracteres especiais; estimativa de força de senha.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 2.33. Permite a ativação da conta por e-mail ou outros métodos de validação.
- 2.34. Permite rastrear a operação de cada usuário em todos os objetos do sistema (por enquanto, apenas criar, escrever e desvincular métodos). Cada regra para rastrear a operação do usuário nos dados por meio da interface de regra de auditoria.
- 2.35. Permite criar uma regra de auditoria especificando o nome e o módulo no qual a regra será aplicada.
- 2.36. Permite marcar as operações que deseja seguir (criação e / ou modificação e / ou exclusão).
- 2.37. Permite que o administrador selecione o grupo de usuários envolvidos na auditoria.
- 2.38. Permitir que uma regra pode ser desabilitada se o administrador não quiser mais seguir seus logs.
- 2.39. Permite que as operações realizadas por um usuário serão registradas automaticamente na lista de logs de acordo com a regra pré-definida.
- 2.40. Permite uma revisão do histórico de cada operação.
- 2.41. Permite excluir regras de auditoria, mas os logs não podem ser excluídos.

V - MÓDULOS FUNCIONAIS IMPLEMENTADOS

- 1.1 Organograma
- 1.2 Atendimento a LGPD
- 1.3 Portal Da Cidadania
- 1.4 Protocolo em forma eletrônica
- 1.5 Balcão de atendimento eletrônico
- 1.6 Portal de E-Sic
- 1.7 portal de ouvidoria
- 1.8 Portal do Colaborador
- 1.9 Registro de ATAs de Reunião
- 1.10 Conter Chat interno para comunicação com web meeting (reunião eletrônica)
- 1.11 Ofícios e memorandos internos
- 1.12 Espaço Colaborativo de Trabalho
- 1.13 Leitor integrado de arquivos e documentos com suporte a dezenas de formatos de documentos, incluindo DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX + ODF e PDF.
- 1.14 Caixa de correio individualizada
- 1.15 Agenda Corporativa
- 1.16 Bloco de Notas
- 1.17 Blog e Fórum de Discussão
- 1.18 Organograma
- 1.19 Portal de Eventos
- 1.20 Formulários e Pesquisas
- 1.21 Disparo de E-mails e SMS em Massa
- 1.22 Balcão de Atendimento Eletrônico
- 1.23 Portal E-Learning:
- 1.24 Gestão de Registros e Conteúdo
- 1.25 Gestão da Informação Eletrônica



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.26 Gestão do Conhecimento
- 1.27 Gestão de Documentos e Protocolo Eletrônico
- 1.28 Gestão de Projetos e Tarefas
- 1.29 Gestão de Materiais
- 1.30 Gestão de Veículos e Transporte
- 1.31 Gestão de Serviços de TI
- 1.32 Portal De Obras
- 1.33 Portal de Gestão Social
- 1.34 Portal de Recadastramento Imobiliário
- 1.35 Portal Geográfico de Atualização cadastral
- 1.36 Gestão de oficinas socioeducacionais.
- 1.37 Portal de Vagas PAT
- 1.38 Painéis Gráficos de Análises:
- 1.39 Gestão de Governança Corporativa

VI – ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

Espera-se que o volume de horas técnicas nesta contratação seja suficiente para implementar a atualização da plataforma Vision, realizando a migração de versão 0.9 para 1.13 e que nela sejam implementadas as novas funcionalidades conforme seguem:

1.1 Observatório de Gestão - Planejamento e Metas

Possibilitar a definição da estratégia Institucional e de TI, criar metas e indicadores automatizando sua execução e comunicação, possibilitar o acompanhamento e monitoramento do desempenho através do uso de painéis, análises gráficas e diagramas que identifiquem a relação de causa e efeito e acompanhamento detalhado das iniciativas estratégicas.

1.1.1 Planejamento e Mapeamento

1.1.1.1 Personalizar os elementos estratégicos (missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso) conforme a estrutura da organização.

1.1.1.2 Possibilitar exibir hierarquicamente os elementos importantes da teoria do Balanced Scorecard (modelo de gestão estratégica, perspectivas, objetivos, indicadores e iniciativas).

1.1.1.3 Suportar ferramentas de análise para o planejamento estratégico como matriz de Decisão.

1.1.1.4 Permitir a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (estratégicos, táticos e operacionais).

1.1.1.5 Permitir a revisão dos dados (criação, execução, encerramento, revisão).

1.1.1.6 Garantir a segurança de acesso aos indicadores e níveis dos dados por equipe funcional.

1.1.1.7 Permitir associar objetivos estratégicos aos indicadores.

1.1.1.8 Permitir a utilização do mesmo indicador em múltiplos dados.

1.1.1.9 Permitir criar painel de indicadores com visões múltiplas ou individualizadas do nível estratégico ao nível operacional, abrangendo os dados cadastrados.

1.1.1.10 Permitir a criação, visualização e operação utilizando os elementos através de uma ferramenta visual.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.1.1.11 Permitir acesso para comentários e associações aos indicadores, garante que somente usuários com permissão possam atualizar qualquer valor ou associação nos indicadores.
- 1.1.1.12 Permitir personalizar colunas e gráficos apresentados na visualização dos Detalhes do Indicador e Estrutura.
- 1.1.1.13 O "Portal do Observatório de Indicadores Municipais e ODS" será concebido para se tornar uma referência no acompanhamento das políticas públicas, proporcionando a cidadãos, gestores, pesquisadores e organizações da sociedade civil um acesso fácil e rápido às informações relevantes.
- 1.1.1.14 A plataforma fornecerá uma ampla gama de indicadores relacionados a áreas como educação, saúde, segurança, mobilidade urbana, meio ambiente, desenvolvimento econômico e social, entre outras.
- 1.1.1.15 Esses indicadores serão atualizados regularmente, assegurando que os dados disponíveis sejam sempre os mais recentes e precisos possíveis.
- 1.1.1.16 Além disso, o portal permitirá a análise histórica dos indicadores, possibilitando uma melhor compreensão das tendências e do progresso ao longo do tempo.
- 1.1.1.17 Deverá o Portal do Observatório de Indicadores Municipais conter integração com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, que são um conjunto de 17 objetivos globais e 169 metas específicas.
- 1.1.1.18 Permitir ao vincular os indicadores municipais aos ODS, a identificação de áreas em que o município está avançando em direção aos objetivos globais e onde ainda há espaço para melhorias.
- 1.1.1.19 Conter cadastro e atualização de municípios, indicadores, PPA, metas e ODS.
- 1.1.1.20 Conter e permitir a possibilidade de Integração de sistemas legados para acesso e cruzamento de dados estratégicos.
- 1.1.1.21 Permitir importação e exportação de dados em formatos comuns, como CSV e Excel.
- 1.1.1.22 Permitir a publicação e visualização de indicadores, PPA, metas e ODS em gráficos, mapas geográficos e tabelas.
- 1.1.1.23 Conter filtragem e ordenação de dados por categoria, ano, município e ODS.
- 1.1.1.24 Permitir compartilhamento de informações nas redes sociais do município.
- 1.1.1.25 Permitir realizar comparação de indicadores e metas entre outros municípios.
- 1.1.1.26 Permitir busca avançada por palavras-chave, categorias e ODS.
- 1.1.1.27 Realizar download de dados e gráficos em formatos comuns, como CSV, Excel e PNG da parte superior dos formulários.
- 1.1.1.28 Conter registros de Comitê de Gestão e Governança.
- 1.1.1.29 Permitir registros de reuniões secretarias.
- 1.1.1.30 Conter consumo e relatórios dos dados estratégicos das secretarias (BSC).
- 1.1.1.31 Permitir o Acompanhamento de projetos, indicadores e metas das secretarias municipais.
- 1.1.1.32 Permitir acompanhar a gestão de qualidade e riscos associados.
- 1.1.1.33 Permitir acompanhar a gestão de auditorias e sindicâncias.
- 1.1.1.34 Capacitar e ordenar a gestão para a categoria de ISSO 9000

1.2 **Gestão de Negócio:** Para o gerenciamento de todo o ciclo de vida de processos e suporte às necessidades da organização, incluindo, o alto comando, equipes de trabalho, equipes de TI e analistas de



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

negócio, e permitindo monitoramento integrado do desempenho e acesso à documentação técnica e corporativa da instituição visando o modelo de Sistema Eletrônico de informação.

1.2.1 Requisitos Básicos:

- 1.2.1.1 Permitir classificar os tipos de processos e tipos de atividades.
- 1.2.1.2 Permitir a modelagem gráfica (arrastar e soltar) dos processos.
- 1.2.1.3 Suportar o ambiente básico da notação BPMN para modelagem e automação de processos.
- 1.2.1.4 Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor).
- 1.2.1.5 Permitir a automação de fluxos através de configuração, sem a necessidade de programação.
- 1.2.1.6 Possuir controle de auditoria de acesso ao sistema.
- 1.2.1.7 Permitir o controle de revisão sobre os processos, mantendo vários versionamentos.
- 1.2.1.8 Permitir a automatização dos processos.
- 1.2.1.9 Permitir o monitoramento de tarefas de usuários.
- 1.2.1.10 Permitir a supervisão e controle dos processos em execução.
- 1.2.1.11 Permitir a redefinição de responsabilidades das atividades.
- 1.2.1.12 Permitir a inicialização, suspensão, cancelamento e eliminação de processos.
- 1.2.1.13 Possuir associação de documentos aos processos e atividades.
- 1.2.1.14 Permitir acesso a base de dados externas e execução de WEB Services.
- 1.2.1.15 Permitir utilização de contadores de tempo facilmente configuráveis para apoiar na gestão das regras de negócio do processo, sendo aplicado tanto na modelagem quanto na execução de um processo de negócio.
- 1.2.1.16 Permitir criar processos de assinatura eletrônica e/ou digital de documentos.
- 1.2.1.17 Permitir a utilização de integradores condicionais de padrão BPMN.
- 1.2.1.18 Permitir exportar processos com configuração de automação.
- 1.2.1.19 Possibilitar a importação de processos utilizando informações do banco de dados, ou então, criando novos registros.
- 1.2.1.20 Possibilitar a importação de processos.
- 1.2.1.21 Permitir definir informações de Entradas/Saídas na definição dos processos.
- 1.2.1.22 Permitir relacionar Documentos, Anexos e Formulário de Arquivos aos processos.
- 1.2.1.23 Permitir o cadastro de Atributos, Equipe, Checklist, parametrizar mascara de identificação de processos, parametrizar um navegador dinâmico e arquivos modelos.
- 1.2.1.24 Permitir relacionar atributos ao processo.
- 1.2.1.25 Permitir a exportação/ importação de novos elementos dos dados das atividades, novos itens do processo e permitir exportar/importar dados de atributos.

1.2.2 Mapeamento e Modelagem

- 1.2.2.1 Permitir gerenciar os processos, automatizando todas as etapas requeridas na implementação dos processos.
- 1.2.2.2 Permitir trazer fluxos de trabalho baseados em papel para o mundo digital, permitindo automatizá-los e alcançar os mais altos níveis de eficiência
- 1.2.2.3 Permitir melhorar a agilidade do fluxo de trabalho para controle de conformidade, eficácia do gerenciamento de políticas e transparência do gerenciamento de riscos.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.2.2.4 Permitir automatizar novos registros regulatórios até a resposta a incidentes, utilize fluxos de trabalho flexíveis para que você possa se adaptar rapidamente a novos regulamentos.
- 1.2.2.5 Permitir prover fluxos de trabalho que mantenham uma trilha de auditoria completa de todas as tarefas, bem como as decisões e resultados do fluxo de trabalho.
- 1.2.2.6 Permitir aos usuários de negócios uma capacidade sem precedentes de projetar fluxos de trabalho com o mínimo de dependência da equipe de informática local.
- 1.2.2.7 Permitir o designer de processo e as seções deverá ser totalmente suportados (o que significa que estão disponíveis para o design de processos e a execução de casos), quais elementos estão disponíveis apenas no Mapa de Processos para fins de design (não para execução de casos) e quais elementos também não estão disponíveis.
- 1.2.2.8 Permitir gerenciamento de tarefas em um grupo lógico de etapas sequenciais que compartilham um objetivo comum.
- 1.2.2.9 Permitir que tipos de tarefas suportadas deverão ser do tipo Normal, Marcador e de Script.
- 1.2.2.10 Permitir que tarefas normais deverão ter menu no qual os formulários, documentos de entrada, documentos de saída e acionadores podem ser atribuídos às etapas da tarefa e serão mostrados ou executados ao executar um caso
- 1.2.2.11 Permitir dentro das propriedades da tarefa, a data de vencimento esperada, rótulos de casos e notificações podem ser definidos. Por fim, usuários, grupos e usuários e grupos *ad hoc* podem ser atribuídos e gerenciados para esses tipos de tarefas.
- 1.2.2.12 Conter sub processos, de um processo separado que é incorporado em outro processo.
- 1.2.2.13 Gerenciar eventos que ocorre durante o curso de um processo. Esses eventos têm causa ou um impacto na implementação de um processo e geralmente requerem ou permitem uma ação. Os eventos suportados pelo mecanismo deverão ser divididos em eventos de início do BPM, eventos intermediários e eventos finais.
- 1.2.2.14 Iniciar eventos: esses eventos iniciam o processo e iniciam o fluxo de trabalho. Em outras palavras, um evento de início inicia um novo *caso* e executar um processo uma única vez.
- 1.2.2.15 Receber mensagem: esse evento de início inicia o fluxo de trabalho do processo ao receber uma mensagem. Essa mensagem pode vir de um externo na forma de um e-mail ou pode ser enviada por outro processo. A mensagem pode conter dados que serão usados ao executar o caso no processo atual.
- 1.2.2.16 Permitir evento de início de temporizador: O evento de início do timer oferece uma maneira de iniciar automaticamente novos casos em horários especificados.
- 1.2.2.17 Permitir eventos intermediários: um evento intermediário representa um ponto entre o início do processo e seu final, onde algo ocorre na execução do processo.
- 1.2.2.18 Permitir mensagem de e-mail: adicione este evento diretamente da caixa de ferramentas de formas ao design no mapa do processo.
- 1.2.2.19 Permitir enviar mensagem: use esse tipo de evento para enviar uma mensagem durante a execução do processo para outro processo que exigirá a mensagem.
- 1.2.2.20 Permitir receber mensagem: use esse tipo de evento intermediário para receber uma mensagem enviada de outro processo.
- 1.2.2.21 Permitir eventos finais: esses eventos encerram o processo, o que significa que o fluxo termina para o caso que está executando o processo. Diferentemente de quando um caso é pausado, um caso não pode ser reiniciado depois que um evento final encerra o caso.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.2.2.22 Permitir eventos vazios: este evento simplesmente encerra o processo.
- 1.2.2.23 Permitir envio de e-mail: use este evento para enviar uma notificação assim que o fluxo terminar.
- 1.2.2.24 Permitir mensagem: Este evento finaliza o processo e envia uma mensagem.
- 1.2.2.25 Permitir a elaboração e distribuição dos fluxogramas gráficos que representam detalhadamente a maneira que as atividades são realizadas.
- 1.2.2.26 Permitir a criação de formulários eletrônicos para documentação completa das informações sobre os processos e atividades.
- 1.2.2.27 Permitir anexação e visualização de arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento, páginas WEB etc.
- 1.2.2.28 Permitir a identificação de todas as interfaces existentes com os clientes e fornecedores.
- 1.2.2.29 Permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores como sub processos, atividades e tarefas.

1.2.3 Automação

- 1.2.3.1 Permitir a criação de fluxos que tenham tarefas em série e em paralelo.
- 1.2.3.2 Permitir criação de atividades direcionadas (um para um).
- 1.2.3.3 Permitir a modelagem da instância de processo que já está em execução, possibilitando adicionar, remover, alterar todos os elementos do processo na referida instância.
- 1.2.3.4 Permitir que o gestor do processo retroceda o fluxo em execução, cancelando atividades já executadas.
- 1.2.3.5 Permitir a configuração de controles de segurança por instância de processo.
- 1.2.3.6 Permitir a implementação de sub fluxos, isto é, fluxos que acionam sub processos.
- 1.2.3.7 Permitir a criação de listas de verificação e a associação das mesmas a passos dos fluxos, permitindo o registro de conclusão ou não, e comentário para cada item da lista.
- 1.2.3.8 Permitir monitoramento dos processos em execução através de painéis de controle.
- 1.2.3.9 Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
- 1.2.3.10 Notificar, de forma automática, via e-mail os responsáveis por ações pendentes de execução nos fluxos de trabalho.
- 1.2.3.11 Permitir a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para quaisquer usuários ou grupos cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas.
- 1.2.3.12 Permitir a atribuição de múltiplas responsabilidades a cada colaborador, que serão exercidas dentro de cada atividade no processo.
- 1.2.3.13 Permitir a automação no preenchimento das informações em formulários eletrônicos.
- 1.2.3.14 Permitir que os gerentes de processo definam quais campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente em cada atividade, assim como, quais campos estarão visíveis aos usuários durante o fluxo.
- 1.2.3.15 Permitir que os usuários possam inserir comentários para cada passo do fluxo.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.2.3.16 Permitir que os executores de cada etapa do fluxo de trabalho possam consultar todos os comentários inseridos no fluxo, sem a necessidade de sair da área de execução da atividade.
- 1.2.3.17 Permitir que os executores de cada etapa do fluxo sejam definidos dinamicamente, com base em valores preenchidos no formulário do processo durante a execução de etapas anteriores.
- 1.2.3.18 Possuir visualização do panorama geral do andamento dos processos em produção.
- 1.2.3.19 Possuir motor de workflow dedicado à execução dos processos.
- 1.2.3.20 Considerar o calendário definido no modelo do processo para calcular os prazos das atividades e do processo.
- 1.2.3.21 Permitir a definição de controles de acesso para o modelo do processo, assim como para as instâncias dos processos (fluxos de trabalho/workflows).
- 1.2.3.22 Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.
- 1.2.3.23 Suportar grandes volumes de acesso através de uma rede interna ou Internet, permitindo trabalhar de forma ininterrupta.
- 1.2.3.24 Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
- 1.2.3.25 Automatizar o direcionamento das tarefas para os recursos aptos a sua realização. O direcionamento deve ser previamente especificado na montagem do processo e pode ser alterado a qualquer momento sem que haja interferência nos processos que já estejam em andamento.
- 1.2.3.26 Permitir a integração com Sistemas de Gestão legados através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos Web ou WEB Services.
- 1.2.3.27 Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.
- 1.2.3.28 Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem automaticamente escalonar a atividade em questão para o gestor imediato ou outro executor definido, deve permitir também notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.
- 1.2.3.29 Permitir enviar tarefas para um grupo de usuários selecionados pelo executor de uma determinada atividade do processo.
- 1.2.3.30 Permitir efetuar o disparo de múltiplos sub processos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores inserida no processo.
- 1.2.3.31 Possibilitar aos gerentes e usuários solicitantes o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.
- 1.2.3.32 Possuir recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.
- 1.2.3.33 Manter um histórico de todos os processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, quais documentos foram anexados, entre outros.
- 1.2.3.34 Permitir a geração de relatório do processo.
- 1.2.3.35 Permitir a geração de relatório durante a execução de uma atividade do processo, agrupando todos os campos e o cabeçalho da instância do processo no relatório.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.2.3.36 Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, os passos do fluxo com cores diferentes de acordo com o status dos mesmos.
- 1.2.3.37 Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista, etc.
- 1.2.3.38 Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s).
- 1.2.3.39 Permitir a criação de atividades diretas (um para um) durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
- 1.2.3.40 Permitir cancelamento dinâmico e execução automática de atividades de negócio baseada em regras temporais, mantendo todo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
- 1.2.3.41 Possuir métodos de priorização de execução de processos.
- 1.2.3.42 Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
- 1.2.3.43 Permitir a inclusão de comentários e anexos pelo iniciador/gestor no acompanhamento do processo.
- 1.2.3.44 Possibilitar a execução de uma atividade automaticamente assim que um tempo pré-determinado for alcançado.
- 1.2.3.45 Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via Webservice.
- 1.2.3.46 Possibilitar invocar Webservices na execução de atividades de sistema.
- 1.2.3.47 Definir executor de atividades por meio de fórmula (executor dinâmico).
- 1.2.3.48 Definir a duração da atividade através de fórmula (duração dinâmica).
- 1.2.3.49 Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais.
- 1.2.3.50 Permitir ao gestor do processo avaliar as atividades atribuídas a grupos ou indivíduos, bem como o número de atividades e horas destas e realizar as devidas alterações de executores se necessário.
- 1.2.3.51 Disponibilizar WebService para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, atributos de uma determinada entidade da instância, para cancelar, suspender e reativar processo e de retorno de informações sobre a instância.
- 1.2.3.52 Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
- 1.2.3.53 Permitir parametrizar a alteração de notificação de eventos de mensagem, apresentada na execução da atividade, uma tela para alterar os notificados.
- 1.2.3.54 Formulários
- 1.2.3.55 Permitir a criação de entidades, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
- 1.2.3.56 Permitir a execução de WEB Services para preenchimento automático de campos do formulário.
- 1.2.3.57 Permitir que o mecanismo de fluxo de gerencie processos de negócios.
- 1.2.3.58 Permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho gerencie e monitore o estado das atividades em um fluxo de trabalho, como o processamento e a criação de fluxos de aprovações de acordo com os processos definidos.
- 1.2.3.59 Permitir aplicar uma série de tarefas recorrentes que constituem um processo de negócios ou um fluxo de trabalho.
- 1.2.3.60 Permitir que os formulários sejam altamente configuráveis onde quase nenhuma codificação real é necessária para projetar qualquer processo complicado.
- 1.2.3.61 Permitir alta flexibilidade na criação de processos de aprovação.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.2.3.62 Permitir a integração com os demais aplicativos.
- 1.2.3.63 Conter capacidade de criar notificações de aprovação e rejeição configuráveis em vários níveis.
- 1.2.3.64 Conter capacidade de criar processos de aprovação configuráveis em vários níveis.
- 1.2.3.65 Pesquisa fácil de fluxo de trabalho por status, modelo, objeto etc.
- 1.2.3.66 Conter alta facilidade em lidar com qualquer processo de negócio sem necessidade de codificação.
- 1.2.3.67 Permitir criar e gerar vários formulários para diferentes serviços no sistema.
- 1.2.3.68 Permitir oferecer várias opções para criar formulários e definir como o seu formulário deve ser gerado.
- 1.2.3.69 Permitir fazer documentos/formulários modificáveis com campos preenchíveis.
- 1.2.3.70 Conter gerador de formulários completa, totalmente personalizável e altamente configurável para transformar seus formulários de papel em formulários digitais, onde quase nenhuma codificação real é necessária para projetar quaisquer formulários e fluxos de trabalho complicados.
- 1.2.3.71 Ter capacidade de definir vários campos preenchíveis personalizáveis, visualizações, direitos de acesso etc.
- 1.2.3.72 Permitir gerenciando aprovações de fluxo de trabalho complicadas com base nas políticas da organização.
- 1.2.3.73 Conter flexibilidade para rastrear formulários por diferentes critérios e dimensões.
- 1.2.3.74 Conter aprovação configurável em vários níveis e notificação de rejeição.

1.3 Gestão de Meio Ambiente e Controle de Resíduos

- 1.3.1 Gerenciar e monitorar o planejamento, implementação e acompanhamento auxiliando a organização a melhorar continuamente o seu desempenho em relação ao meio ambiente, saúde e segurança. Requisitos dos Sistemas de Gestão Ambiental e de Segurança e Saúde no Trabalho.
 - 1.3.1.1 Permitir que as diretrizes do SG sejam alinhadas as estratégias da organização.
 - 1.3.1.2 Permitir estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente os SGA e/ou SST.
 - 1.3.1.3 Permitir que a organização adote uma abordagem de processo para:
 - 1.3.1.4 Determinar os processos necessários aos SGA e/ou SST e sua aplicação por toda a organização.
 - 1.3.1.5 Determinar a sequência e interação desses processos.
 - 1.3.1.6 Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes.
 - 1.3.1.7 Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.
 - 1.3.1.8 Monitorar, medir, onde aplicável e analisar esses processos.
 - 1.3.1.9 Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.
 - 1.3.1.10 Permitir que a organização determine e provenha recursos necessários para:
 - 1.3.1.11 Implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia do SG.
 - 1.3.1.12 Aumentar a satisfação das partes interessadas, mediante o atendimento de seus requisitos.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.3.1.13 Permitir identificar as pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do SG, a fim de torná-las competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriadas.
- 1.3.1.14 Permitir promover treinamentos e outras ações para atingir a competência necessária.
- 1.3.1.15 Permitir avaliar a eficácia das ações executadas.
- 1.3.1.16 Permitir assegurar que as pessoas sejam conscientes quanto a pertinência e a importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir dos objetivos, metas e programas estabelecidos pela organização.
- 1.3.1.17 Permitir manter os registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.
- 1.3.1.18 Permitir estabelecer, implementar e manter procedimentos para:
- 1.3.1.19 Possibilitar comunicação interna entre os vários níveis e funções da organização.
- 1.3.1.20 Permitir recebimento, documentação e resposta às comunicações pertinentes oriundas de partes interessadas externas.
- 1.3.1.21 Permitir aprovação de documentos quanto a sua adequação, antes da sua emissão.
- 1.3.1.22 Permitir análise criticamente, atualize, quando necessário, e re aprove documentos.
- 1.3.1.23 Permitir que se assegure que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas.
- 1.3.1.24 Permitir que assegure que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso.

1.4 Mensagens, Reuniões Remotas e Chat de Consulta

- 1.4.1.1 Conter ferramenta de bate-papo em grupo e privado, integrado com todos os demais módulos e aplicações.
- 1.4.1.2 Permitir envolvimento em conversas com outros colaboradores
- 1.4.1.3 Permitir conduzir discussões entre todos os níveis da instituição.
- 1.4.1.4 Permitir obter visão geral dos tópicos em discussão e de todas as novas mensagens.
- 1.4.1.5 Permitir criar grupos específicos.
- 1.4.1.6 Permitir criar discussões diretas com outros colaboradores e crie grupos de discussão privados.
- 1.4.1.7 Permitir verificar quem está online, off-line ou ausentes.
- 1.4.1.8 Permitir mencionar usuários (@nome do usuário) e canais (# nome do canal) em conversas.
- 1.4.1.9 Permitir usar figurinhas para deixar suas conversas mais atrativas.
- 1.4.1.10 Conter botão para videoconferências criptografadas com suporte para compartilhamento de tela.
- 1.4.1.11 Permitir convidar parceiros externos por e-mail, envio automático de convite ou endereço da sala de meeting.
- 1.4.1.12 Restringira os usuários apenas veem as reuniões das quais ele é participante
- 1.4.1.13 Permitir criar reuniões protegidas por senha
- 1.4.1.14 Conter opção para gerenciar reunião no próprio site ou em nova aba separada.
- 1.4.1.15 Conter Opção para criar reuniões de vídeo rapidamente.
- 1.4.1.16 Permitir o compartilhamento de tela para apresentação.
- 1.4.1.17 Permitir a gravação do vídeo conferência, mostrando esta ação aos demais participantes.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.4.1.18 Permitir que os integrantes ergam a mão para fila de ordem de sua participação na conversa.
- 1.4.1.19 Conter canal para usuários externos comunicar-se diretamente com usuários podendo realizar conversas de pessoas de fora, sem identificação para um atendimento qualquer, orientação ou atendimento remoto em modelo atendimento remoto.
- 1.4.1.20 Permitir cadastro de contatos para envio de mensagens via WhatsApp.
- 1.4.1.21 Permitir receber e registrar em canal próprio todas as mensagens trocadas via WhatsApp.
- 1.4.1.22 Permitir criar bots de atendimento automatizados para tela do usuário do canal de comunicação WhatsApp.
- 1.4.1.23 Permitir cadastrar mais de um número de atendimento do canal do WhatsApp.
- 1.4.1.24 O Cadastro será realizado apenas para um único número de telefone oficial por seção.
- 1.4.1.25 Permitir configurar mensagem de saudação - mensagem automática após início de conversa para recepcionar o munícipe descrevendo os serviços disponíveis.
- 1.4.1.26 Permitir configurar mensagens de ausência - mensagem automática personalizada, que informa quando o serviço de atendimento não está disponível.
- 1.4.1.27 Permitir mensagens rápidas: mensagens pré-cadastradas para proporcionar um atendimento rápido e de qualidade aos munícipes.
- 1.4.1.28 Permitir parametrização de dia e horário de atendimento – a ferramenta deve ser parametrizável para configurar períodos de atendimentos (ex. de segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 17h00).
- 1.4.1.29 Conter menu principal e submenus do tipo “selecione a opção desejada” com respostas automáticas e para direcionamento/triagem dos atendimentos com o descritivo de cada opção, ou que direcionem para atendimento humano em grupos específicos.
- 1.4.1.30 Permitir criar canais de atendimento, a ferramenta deve permitir parametrizar grupos de atendimentos a fim de direcionar o contato do munícipe conforme a solicitação identificada nos menus e submenus.
- 1.4.1.31 Permitir atendimento simultâneo, a solução deve viabilizar que o atendente possa atender a mais de um munícipe de forma simultânea.
- 1.4.1.32 Conter armazenamento do histórico dos atendimentos mantendo-os disponíveis para consultas posteriores.
- 1.4.1.33 Permitir apagar mensagens enviadas, aplicada para os casos de mensagens enviadas pelo atendente indevidamente, mantendo o histórico do que foi apagado.
- 1.4.1.34 Permitir reabrir atendimento já encerrado (atendimentos arquivados no histórico).
- 1.4.1.35 Permitir abrir novas conversas por iniciativa das atendentes de forma ativa com munícipes através do cadastro de munícipes.
- 1.4.1.36 Permitir anexar arquivos de formatos de imagens (PDF, JPG, PNG, ...), DOC e XLS;
- 1.4.1.37 Conter a opção de transferir o atendimento para outro atendente selecionando canal e posteriormente o atendente, desde que esse esteja online.
- 1.4.1.38 Permitir o redirecionamento de mensagens em atendimento para outros menus, ou seja, devolver ao BOT selecionando o ponto de partida (qual menu será enviado).
- 1.4.1.39 Permitir registrar anotações internas durante o atendimento, este não deve ser enviado para o munícipe.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- 1.4.1.40 Permitir parametrizar respostas rápidas através de digitação de palavras-chaves pré-definidas.
- 1.4.1.41 Permitir parametrizar tempo de espera de resposta, quando não ocorrer, encerrar o atendimento
- 1.4.1.42 Permitir configurar a geração de relatórios e gráficos por tipos/serviços de atendimentos.
- 1.4.1.43 Permitir configurar e parametrizar pesquisa de satisfação para os atendimentos.
- 1.4.1.44 Permitir configurar relatórios gerenciais de atendimento (relatórios por solicitação/ atendente/ menu e submenu).
- 1.4.1.45 Estes serviços serão medidos por unidade de comunicação por conversa dentro de 12hs por contato realizado (ida e volta).

1.5 Gestão de Ofícios do MP

- 1.5.1.1 Este módulo deverá conter características para o tratamento de Ofícios recebidos pela área Jurídica com as solicitações do Ministério Público.
- 1.5.1.2 Gerenciar sua captura automatizada e sua distribuição interna ate a resposta final do caso.
- 1.5.1.3 Promover por meio de RPA a captura automática das notificações em portais, SEI ou E-mails cadastrados.
- 1.5.1.4 Permitir retirar ações de portal público e privado.
- 1.5.1.5 Permitir retirar função de chave pública.
- 1.5.1.6 Conter leitura de e-mails automatizada.
- 1.5.1.7 Permitir abrir manifestações ou solicitações em assuntos específicos.
- 1.5.1.8 Conter prazo de resposta ao ser incluído na abertura da solicitação interna.
- 1.5.1.9 Permitir quando incluído prazo para a resposta ao usuário que criou, e informar qual a recorrência de avisos de atraso, de quanto em quanto tempo ele recebera e-mail avisando que a atividade esta próxima do vencimento, e após o vencimento a recorrência para os avisos de atividade em atraso.
- 1.5.1.10 Permitir encaminhar e-mail de resposta diretamente da ação gerada.
- 1.5.1.11 Permitir anexar documentos.
- 1.5.1.12 Permitir gerar agenda de tarefas a terceiros usuários do sistema.
- 1.5.1.13 Permitir realizar anotações nas ações.
- 1.5.1.14 Permitir gerar gráficos estatísticos.
- 1.5.1.15 Conter Alertas de Atrasos.
- 1.5.1.16 Permitir associar solicitações.
- 1.5.1.17 Permitir que processos respondidos só podem ser finalizados ou respondidos pelo grupo inicial.

1.6 Domicílio Tributário Eletrônico (DTE)

- 1.6.1.1 O Domicílio Tributário Eletrônico (DTE), servirá para o contato eletrônico e que o contribuinte passe a tomar ciência dos atos oficiais pela sua conta criada no sistema e com alertas via e-mail, SMS e/ou WhatsApp.
- 1.6.1.2 Permitir que os contribuintes fiquem obrigadas a utilizar o Domicílio Tributário Eletrônico as pessoas físicas e jurídicas, contribuintes do Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) ou



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

inscritos no Cadastro Mobiliário do Município, assim como os convenientes contratados por meio de projeto ou Termo de Compromisso.

1.6.1.3 O serviço deverá permitir a consulta a comunicações eletrônicas enviadas pelo Município, funcionando como um e-mail, para o qual serão enviados avisos e notificações, em substituição às intimações postais, pessoais ou por edital.

1.6.1.4 Permitir que o usuário de portal (município) consiga acessar as suas mensagens no menu.

1.6.1.5 Permitir que o DTE substitua a forma tradicional de correspondência física, como cartas e documentos em papel, por meio eletrônico.

1.6.1.6 Permitir agilizar e simplificar o relacionamento entre os contribuintes e os órgãos fazendários, tornando a comunicação mais eficiente, segura e transparente.

1.6.1.7 Permitir notificações, intimações, avisos, comunicados e demais atos administrativos relacionados à área tributária são enviados eletronicamente para o contribuinte.

1.6.1.8 Permitir que o contribuinte se cadastre no sistema a partir de um certificado digital para garantir a autenticidade e a segurança das informações.

1.6.1.9 A partir do cadastro, permitir ao contribuinte receber as comunicações eletrônicas, como notificações de autuações fiscais, prazos para pagamento de tributos, avisos de obrigações acessórias, entre outros.

1.6.1.10 Permitir autenticação em dois fatores, solicitação para uso e aceita, e validação através de e-mail do contribuinte.

1.6.1.11 Conter portal para acompanhamento de notificações, similar a um in box de e-mail, separadas por lidas, não lidas, e arquivadas.

1.6.1.12 Permitir que todos as notificações enviadas quando abertas deve mostrar, mensagem, dados do envio, dados de recebimento, dados de leitura.

1.6.1.13 Conter notificações enviadas em um determinado prazo cuja o qual não foi lida marca-la como lida e registrar o arquivamento.

1.6.1.14 Permitir baixar arquivo.pdf das notificações, com dados de mensagem bem como históricos.

1.6.1.15 Permitir registrar a cada leitura dados de ip; data e hora; e qual foi a forma de acesso.

1.6.1.16 Permitir cadastrar modelos de notificações.

1.6.1.17 Permitir incluir para cada modelo prazo de leitura.

1.6.1.18 Permitir enviar notificações em lote.

1.6.1.19 Permitir acompanhar o status de envio do lote.

1.6.1.20 Permitir visualizar cada mensagem enviada, contendo dados de envio (ip; data e hora; usuário; equipamento de envio; e método de envio se lote numero do lote ou individual.

1.6.1.21 Permitir enviar notificação individual.

1.6.1.22 Permitir criar modelos de notificação e poder definir variáveis a serem utilizadas.

1.6.1.23 Permitir que quando em lote poder importar dados dos contribuintes e modelo a ser utilizado, este arquivo deve conter dados dos contribuintes e variáveis e ser preenchida.

1.6.1.24 Conter ação feita em lote, poder avaliar e ou tratar erros para envio.

1.6.1.25 Permitir enviar arquivo na notificação.

1.6.1.26 Permitir que para cada registro verificar logs de acesso tanto do contribuinte quanto de servidor.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

1.6.1.27 Permitir verificar e visualizar contatos dos contribuintes aderentes ao DTE com seu respectivo aceite.

1.7 Licenciamento de Atividades

1.7.1 Espera-se a Implantação de fluxos eletrônicos em um portal de Licenciamento Eletrônico de Atividades e Obras, emissão de alvarás e documentos correlatos na Internet, bem como módulo de gerenciamento das atividades e envolvidos nos processos de licenciamento da Instituição.

1.7.1.1 Permitir possibilitar a gestão entre outros das situações de abertura do processo, eventos de validação local, processos interno e liberação de documentos oficiais de moto eletrônico.

1.7.1.2 Permitir criar fluxo de auto de licença de funcionamento - para imóveis não residenciais onde serão instaladas atividades comerciais, industriais ou de serviços.

1.7.1.3 Permitir criar fluxo de alvará de funcionamento de local de reunião – para locais que reúnam público, como bares, restaurantes, cinemas e similares ou outras regras futuras;

1.7.1.4 Permitir criar fluxo de alvará de autorização para eventos públicos e temporários - para todo local onde ocorram eventos públicos e temporários, em imóveis públicos ou privados ou outras regras futuras.

1.7.1.5 Permitir possibilitar o gerenciamento de renovação de alvarás e licenças.

1.7.1.6 Permitir ao usuário a consulta de locais com restrições ou autorizações de funcionamento de atividades através de mapas interativos.

1.7.1.7 Possibilitar a emissão de Protocolo Autorização Mediante Vistoria.

1.7.1.8 Permitir gerenciar as etapas e processos referentes aos tipos de Autorização e/ou Negativa de Funcionamento.

1.7.1.9 Possibilitar a identificação, entre as atividades liberadas para licenciamento eletrônico, aquelas que necessitam de aprovações e vistorias adicionais (p.ex. Vigilância Sanitária) e informar ao usuário as providências necessárias.

1.7.1.10 Permitir criar fluxo de emissão de Termos de Responsabilidade pelo Uso de acordo com a atividade solicitada.

1.7.1.11 Possibilitar a emissão e o gerenciamento de Licenças e Alvarás.

1.7.1.12 Possibilitar a integração com o Controle de Processos da Instituição.

1.7.1.13 Possibilitar a gestão das atividades econômicas (CNAE, CBO e Municipal).

1.7.1.14 Possibilitar a consulta de viabilidade de uso e ocupação do solo.

1.7.1.15 Permitir criar relatórios para acompanhamento e monitoramento de prazos de cada uma das etapas do fluxo de aprovação, possibilitando a identificação de gargalos no fluxo e sua imediata resolução.

1.7.1.16 Possibilitar a consulta de Alvarás e Licenças atestando a autenticidade dos mesmos por chave pública.

1.8 Gestão de Assinaturas:

Conter um portal de assinaturas com conceito extraordinário para facilitar o trabalho sem papel em entre todas as pontas. Além de todas essas vantagens, também garante a segurança do documento no momento do envio para a pessoa certa.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

1.8.1 O modelo deverá seguir o modelo do governo federal (O Conectagov.br é um programa que promove a troca automática e segura de informações entre os sistemas para que o cidadão não tenha que reapresentar informações que o governo já possua. Isso é um direito do cidadão garantido.)

1.8.2 Deverá estar ou ser personalizada para atendimento ao DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020, Art. 4º “ Os níveis mínimos para as assinaturas em interações eletrônicas com a administração pública federal direta, autárquica e fundacional são: I - assinatura simples; II - assinatura eletrônica avançada; III - assinatura eletrônica qualificada”.

1.8.3 Criar AC (Autoridade Certificadora) local para criação de certificado em sistema para assinatura de processos e documentos por meio de portal do munícipe.

1.8.4 Conter e criar portal de validação de assinaturas.

1.9 Requisitos de Hospedagem do Sistema Aplicativo e Banco de Dados

Deverá ser fornecido em data center da Contratada no mínimo respeitando o padrão TIER3 (<https://pt.uptimeinstitute.com/tiers>) conforme indicação mínima apresentada, sendo que ao término do contrato, deverá sem custos adicionais, entregar toda a base de dados em mídia digital estruturado e contendo dicionário de dados e dentro do prazo de 30 (trinta) dias para que a Prefeitura destine seu uso futuro ou guarda dos dados. As características do ambiente mínimo esperado para abrigar o conjunto de softwares e banco de dados será:

- i. Servidor X86 Quad Core 3,3Ghz
- ii. 16 GB MEM, 500GB HD
- iii. 20 GB de acesso em disponibilidade em rede de fibra ótica
- iv. Documentação e estrutura de espelhamento e back-up de dados conforme regra usual.
- v. Política de segurança de acesso e dos dados;
- vi. Política dos backups diários e redundância dos dados;
- vii. Política de contingência;
- viii. Política do funcionamento do sistema aplicativo e banco de dados;
- ix. Será permitido subcontratação do ambiente de data center, desde que seja garantido todos requisitos.
- x. Caso o ambiente de Data Center seja terceirizado, a contratada deverá apresentar o local e a estrutura contratada para validação.
- xi. Os dados sigilosos utilizados para autenticação de usuários deverão ser armazenados em banco de dados de forma protegida, utilizando algoritmos criptográficos, impossibilitando a visualização em texto plano desses dados;
- xii. Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra roubo de informações que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
- xiii. Softwares de gerenciamento para acompanhamento, medição e monitoramento da performance dos equipamentos de infraestrutura, operando de forma proativa para situações eventuais de instabilidade, proporcionando qualidade e segurança para a infraestrutura fornecida;
- xiv. Possuir mecanismos para gerenciamento de cópias de segurança (backups).
- xv. A contratada deverá possuir uma rotina de backup documentada, atendendo minimamente a realização de um backup completo por semana e um backup incremental por dia.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- xvi. Todos os dados serão de guarda da empresa contratada, respeitando a LGPD e demais leis vigentes, mas de propriedade única e exclusiva desta Prefeitura, não podendo de forma alguma ser objeto de restrição de entrega dos mesmos, nem mesmo ser utilizado como base para outros fins.
- xvii. Em caso de término de contrato, a empresa CONTRATADA deverá OBRIGATORIAMENTE no prazo máximo de 30 (trinta dias) entregar toda a base de dados de forma estruturada e com os devidos dicionários de dados.

VII – PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DO PROJETO

Cada etapa da execução do processo de Implantação se dará por caráter documental entre as partes. Devendo sua execução prática e a documentação técnica estar orientada e aplicada através do *Plano De Gerenciamento De Projeto*, tendo como fundamento documentar e garantir que todas as entregas contratadas sejam entregues nos prazos firmados, sem se desprender da qualidade dos produtos, devendo estar estruturado em metodologia de boas práticas de projeto PMI-PMBOK ou similar.

- a) Aplicar Modelagem, Análise e Redesenho de processos de negócio, realizando o Gerenciamento de Processos em três níveis: nível Estratégico, Organizacional e nível de Processos (fluxo de trabalho) sendo executados os serviços pelos profissionais técnicos indicados cada qual em sua categoria e característica para bom desenvolvimento das atividades micro elencadas, sendo eles:
- I. Desenho do fluxo de processos;
 - II. Integração dentre as áreas;
 - III. Desenho de ambiente e ajustes de melhorias;
 - IV. Protocolo e distribuição automática;
 - V. Gestão de conhecimento e inteligência;
 - VI. Indicação dos hardwares necessários;
 - VII. Passos da realização:
- Passo 1 - Identificação dos serviços: O primeiro passo para o estabelecimento de uma estratégia de transformação digital é identificar o universo de serviços oferecidos. Quando o órgão ou governo não têm essa dimensão, isso pode ser feito a partir de um **Censo de Serviços**. Identificar, inicialmente os serviços prestados à sociedade pela administração direta, indireta e instituições. Nesse processo, deverá ser definido um conceito unificado de serviço público, englobando as atividades do governo prestadas diretamente a usuários, por meio de uma transação individualizada.
- Passo 2 - Definição de ferramentas: Com o Censo concluído, será possível perceber com mais clareza que, embora a abrangência dos serviços públicos seja ampla, seu fluxo é quase sempre bastante similar: o cidadão ou empresa faz um pedido à administração, que analisa e trata internamente, e devolve o resultado ao solicitante: seja uma autorização, um certificado, uma inscrição ou outro documento. Assim, do ponto de vista tecnológico, as soluções de transformação digital podem ser similares, independentemente do assunto do serviço.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- Passo 3 - Mobilização e engajamento: A partir da construção e modelagem das ferramentas da Plataforma de Cidadania Digital e Excelência Pública, focar as tarefas onde o grande desafio posto nesta etapa é o convencimento dos órgãos internos para que estes possam utilizá-las de forma a acelerar seus próprios esforços de transformação digital de serviços. Uma possível estratégia será abordar os chamados “donos de serviço”, ou seja, as áreas de negócio que são responsáveis diretamente pela prestação dos serviços e que perceberão diretamente os ganhos da transformação digital.
 - Passo 4 – Escalabilidade: Depois de a metodologia adota ser testada e ter sua eficácia avaliada, o próximo passo é acelerar a transformação digital. Com a confiança em sua metodologia, estabeleceremos uma ousada meta de transformar os serviços todos mapeados e mobilizando, por inteiro, cada órgão ou entidade da administração, a fim de criar um plano de transformação digital com todos os serviços de um determinado setor de governo e criar assim um plano e estratégia digital.
 - Passo 5 - Planos Digitais: A estratégia de transformação digital de serviços baseia-se na execução de planos digitais. O plano deverá ser pactuado pela TI juntamente com as áreas fins. No plano, serão listados (e revisados) todos os serviços. A partir da aplicação de um diagnóstico, observam-se o nível de digitização de cada serviço e, nos casos de serviços parcial ou totalmente não digitais, qual é a melhor forma de transformá-los rapidamente, elegendo uma das cinco esteiras de transformação: balcão digital, agendamento, fluxo de automação, fluxo com integração ou transformação com tecnologia própria. Cada plano digital traz, enfim, quantos serviços serão transformados, de que forma e em que período de tempo. O plano digital será publicado e monitorado ao longo do período de sua execução, a fim de acompanhar o atingimento das metas e promover ações de correção, melhoria, adaptação, acompanhamento e suporte caso seja necessário.
- b) Cronograma de trabalho: A empresa Contratada e a Contratante serão responsáveis pela execução do cronograma de trabalho, na qual o cronograma de trabalho é parte integrante do planejamento e execução dos trabalhos a serem realizados, devendo ser atendidos os prazos e a sequência lógica de cada etapa.
- i. Para Análise e Redesenho de processos de negócio por ambiente de produção, deverá utilizar de pilares do planejamento do projeto para que haja sucesso na resolução dos problemas elencados, sendo a necessidade de Levantamento e Aderências especializadas nas áreas específicas pelos profissionais técnicos multidisciplinares obrigatórios ao desenvolvimento dos mapeamentos, necessários para o levantamento e apontamento de mudanças operacionais desta, além de melhorar e ampliar o parque tecnológico (hardware e software) e a execução de serviços específicos na missão de ampliar os níveis de gestão.
- c) Treinamentos e Capacitação: Uma realidade constante no processo de modernização administrativa é o fato de que diversos projetos que teoricamente devem trazer grandes benefícios às equipes e que tecnicamente são projetados corretamente acabam não alcançando todos os resultados esperados e muitas vezes são abandonados por completo, desperdiçando todo o investimento humano e financeiro aplicado por meses de trabalho. Dentre as principais razões desta situação, pode-se citar a falta de repasse de conhecimento das novas tecnologias empregadas às equipes envolvidas na utilização das soluções, ocasionando o não envolvimento na manutenção e utilização dos sistemas e consequentemente



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

o distanciamento dos conteúdos das soluções com a realidade local, o que fatalmente irá provocar uma subutilização cada vez maior.

Com o intuito de evitar esse risco é obrigatório que o projeto aqui proposto contemple uma série de treinamentos, tanto para que as equipes envolvidas sejam capacitadas nos diversos níveis da solução quanto para criar uma empatia nos usuários às novas tecnologias.

Os seguintes procedimentos devem ser considerados para o treinamento direcionado aos servidores públicos envolvidos no projeto:

- A execução do treinamento será realizada simultaneamente com o plano de gerenciamento do projeto, devendo ser coordenado por etapas sendo direcionada a implantação por módulo, em turmas máximas de 20 (vinte) participantes e em horas a serem acordadas considerando as horas estimadas na tabela de volume de cada lote;
- O treinamento ministrado pela Contratada, direcionado aos servidores públicos que utilizarão o sistema correspondente ao módulo em implantação, deverá abordar conteúdo necessário à operacionalização, proporcionando conhecimento e garantindo adequada e plena utilização do sistema, devendo estar concentrado nos seguintes níveis:
 - Nível 01 – Treinamento inicial: Treinamento básico visa à operação e será disponibilizado a todos os usuários de cada módulo atendido;
 - Nível 02 – Treinamento avançada: Treinamento avançado terá alcance para os gestores responsáveis de cada área atendida pelos Sistemas de Gestão;
 - Nível 03 – Treinamento técnico: O treinamento técnico será voltado à equipe de Tecnologia da Informação;
- Os treinamentos serão realizados nas dependências da Contratante, sendo disponibilizada toda a infraestrutura necessária;
- Os treinamentos serão agendados com antecedência mínima de 07 (sete) dias.
- Cada etapa da execução do processo de Treinamento (conforme cronograma proposto) se dará por caráter documental entre as partes;
- As equipes serão formadas por equipes de 10 (dez) pessoas, considerando os limites do cronograma de execução;
- Durante a vigência contratual, todo treinamento realizado aos servidores públicos que utilizarão o sistema será avaliado, podendo ser solicitado um novo treinamento, se constatada a necessidade de reforço de acordo com as atividades ou atribuições de cada grupo de trabalho, sendo o treinamento ministrado por profissionais especializados no sistema de gestão, fornecido pela Contratada;
- A documentação técnica deverá estar em língua portuguesa;
- Documentos (mínimos) a serem produzidos durante o Treinamento: (1) Ata das reuniões de treinamento, (2) lista de presença das reuniões, (3) descrição das atividades do processo envolvido no treinamento, (4) manuais e formulários da operacionalização do sistema, (5) ficha de avaliação de treinamento, (6) termo de entrega do treinamento, dentre outros documentos a serem produzidos entre as partes;

VIII – Requisitos de Manutenção, Atualização e Suporte Técnico

- a) Durante a vigência contratual, deverá a Contratada realizar manutenção mensal corretiva, de atualização de versão e suporte técnico, sendo:
 - Deverá mensalmente enviar de forma oficial release de atualização e versionamento futuro dos sistemas aqui especificados e adquiridos;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- Deverá ser criado senha para equipe técnica da Instituição dos sistemas de gerenciamento de atividades HELPDESK para acompanhamento dos chamados técnicos existentes, seus prazos, suas atividades e execuções;
 - Constatadas irregularidades no funcionamento do(s) Sistema(s), a Contratante poderá determinar à CONTRATADA a manutenção, correção da falha, devendo ser adequada inteiramente ao exigido pelo edital, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado da notificação por caráter documental entre as partes;
 - As solicitações de manutenção corretiva deverão ser notificadas por caráter documental entre as partes e anexadas ao HELPDESK on-line, onde serão registradas formalmente, acionando o suporte técnico, sanando eventuais dúvidas ou problemas;
 - Para realização dos atendimentos via HELPDESK on-line, a CONTRATADA deverá prever a disponibilidade no mínimo 08 horas por dia x 07 dias por semana;
 - Prover dinâmica de atualização do sistema, visando atender leis e demais dispositivos legais: Dentro do prazo conforme estabelecido pela lei/dispositivo;
 - Documentos (mínimos) a serem produzidos: (1) Atas das reuniões de novos desenvolvimentos, (2) lista de presença das reuniões, (3) Formulário de especificação de novos desenvolvimentos, (4) Formulário de Laudo técnico da viabilidade de novos desenvolvimentos, (5) Formulário de Entrega de novos desenvolvimentos;
 - As notificações e documentos técnicos deverão estar em língua portuguesa ou serem prontamente traduzidos.
- b) Requisitos de Customizações e Integrações: Neste procedimento deverá estar contemplado um volume de esforços de desenvolvimento para integração com outros sistemas (legados) ou desenvolvimento de novas funcionalidades dos softwares ora adquiridos, decorrentes de novas necessidades identificadas nesta instituição no decorrer do contrato, sendo que as qualificações e quantidades dos profissionais deverão seguir os dados apresentados neste edital quanto da especificação técnica da equipe, devendo ainda respeitar no mínimo os seguintes requisitos:
- Estudar os objetivos propostos nas diversas fases do projeto, analisando as características dos dados de entrada e o processamento necessário à obtenção dos dados de saída desejados;
 - Modificar programas, alterando o processamento, a codificação e demais elementos, visando customização para atender a necessidades da instituição;
 - Realizar simulações a fim de aferir os resultados dos programas;
 - Criar documentações complementares, como: "helps", tutoriais e manuais de operação;
 - Os Serviços serão executados dentro dos limites estimados de Homem X Hora ou UST.
 - Executar outras atividades correlatas.
- c) Requisitos de Hospedagem dos Ambientes: Será fornecido ambiente em Nuvem ambientes com recursos com capacidade de suportar as ferramentas conforme indicação mínima apresentada
- Ficará a cargo do departamento de informática implementar sob orientação da contratada o modelo de Backup (conforme características da contratada) respeitando o modelo existentes;
 - link mínimo de acesso de 60MB;
 - Política de segurança de acesso e dos dados;
 - Política dos backups diários e redundância dos dados;
 - Política de contingência;
 - Política do funcionamento do sistema aplicativo e banco de dados;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

- A Contratada deverá fornecer total acesso ao ambiente de Data center para rotineiras verificações;
 - Deverá mensalmente ser entregue BKP dos dados para guarda junto a Contratante;
 - Em caso da não intenção de renovação contratual, a Contratada deverá em no máximo 07 (sete) dias clonar os ambientes para o local indicado.
- d) Deverá ser respeitado as solicitações de chamados conforme a tabela de tempo de atendimento de atendimento abaixo:
- I. **Urgente**: ocorre quando o sistema/serviço se encontra totalmente paralisado. Atendimentos que demandam ação imediata. Mais alta severidade. (imediatamente com resolução em 2 (duas) horas.
 - II. **Grave**: ocorre quando o sistema/serviço se encontra gravemente prejudicado, podendo culminar com a interrupção do serviço. (6 horas)
 - III. **Não crítico**: ocorre quando o sistema/serviço se encontra com anomalia e em condições não significativamente restritivas de seu uso. (48 horas)
 - IV. **Rotina**: ocorre quando o sistema/serviço se encontra com uma certa anomalia e em condições não significativamente restritivas de seu uso. (semanal /mensal)
- e) O relativo atendimento não deve ser previsto como resolução final dos problemas, os quais serão realizados de acordo ao grau de dificuldade e alinhado entre as partes. Salvo em caso de paralização da plataforma.
- f) Suporte remoto de segunda à sexta, das 08h às 18h por via de e-mail ou telefônico padrão 0800, deverá no período do contrato, manter no mínimo uma visita mensal de cada técnico previsto na equipe técnica para as reuniões gerenciais e controle e andamento do projeto.

IX – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Por ocasião da apresentação de proposta e habilitação deverão ser considerados os itens abaixo descritos para que sejam garantidores da qualidade de execução dos serviços ora explicitados.
2. Comprovação de **QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL**, para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, será realizada mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a realização dos seguintes serviços onde as parcelas de maior relevância técnica ou de valor significativo, mencionadas no parágrafo anterior, serão definidas no instrumento convocatório conforme abaixo.
 - a) Fornecimento de Sistema de Informação (nas qualificações deste edital)
 - b) Suporte e Manutenção de Sistemas
- c) Análise e redesenho de processos de negócios e implementação de serviços eletrônicos.
3. Entende-se por pertinente e compatível, atestado(s) comprovando a realização de serviços em conformidade a este anexo descritivo, por meio de disponibilidade de equipamentos, softwares de gerenciamento, etc., admitida a somatória de atestados (SÚMULA Nº 24 do TCE/SP). O(s) atestado(s) deverá(ão) indicar: número do contrato, local, quantidades, prazos e outros dados característicos dos serviços executados.
4. Após o processo de disputa de preços, previamente a homologação do vencedor e assinatura do contrato, deverão ser fornecidos para documentação complementar:
 - I. Certificado Registro de propriedade da ferramenta em nome de seu fabricante junto aos órgãos responsáveis. Caso o licitante seja um representante/vendedor, deverá ainda juntar carta do fabricante em modo de Carta ou Atestado de Parceiro Certificado com elementos de responsabilização para



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

comercialização, implantação e suporte técnico da mesma (Não dispensando a apresentação do Registro do sistema).

- II. Capacidade TÉCNICO-PROFISSIONAL: indicar profissional(is) responsável(is) técnico(s) pela execução dos serviços, com experiência comprovada na realização de serviços compatíveis e semelhantes ao objeto desta licitação já explanado no item II da equipe técnica de gestão do projeto.
5. A experiência do responsável técnico indicado deverá ser comprovada mediante indicação de equipe, a fim de não onerar e nem restringir as licitantes de sua participação no certame. Devendo posterior a habilitação e declaração de vencedor, para homologação do certame apenas a apresentação da devida equipe por meio do currículo do profissional indicado e seus certificados/diplomas de formação acadêmica ou específico como forma de indicação da equipe disponível, podendo um profissional atender a uma ou mais das qualificações necessárias.
6. O(s) profissional(is) indicado(s) pela licitante, para fins de comprovação de capacitação técnico-profissional, deverão participar dos serviços a serem pactuados, admitindo-se sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovado pela Contratante;
7. Serão aceitos profissionais Graduados em cursos com formação de Tecnólogos, Bacharéis, Pós-Graduação, Mestrado, doutorado ou de formação específica dependendo do caso, desde que atendam as áreas específicas solicitadas, além dos cursos de qualificação específicos que são extras curriculares adquiridos aos centros universitários. Poderá um profissional estar habilitado para um ou mais eventos da qualificação solicitada e serem substituídos a qualquer momento desde que atendam as especificidades anteriormente descritas. Os requisitos técnicos da equipe técnica apresentada e solicitada para habilitação técnica profissional do projeto são:
 - A experiência do responsável técnico indicado deverá ser comprovada mediante a apresentação de curriculum do profissional e certificado de conclusão ou diploma das áreas especificadas;
 - A comprovação do profissional para não onerar e nem restringir as licitantes de sua participação no certame, dar-se-á com a habilitação apenas na apresentação da devida equipe por meio de seu currículo profissional e certificados/diplomas e posterior comprovação de vínculo da equipe disponível obrigando-se a apresentação da mesma **apenas para a licitante vencedora** previamente a assinatura do contrato para homologação do certame;
 - O(s) profissional(is) indicado(s) pela licitante, para fins de comprovação de capacitação técnico-profissional, deverão participar dos serviços a serem pactuados, admitindo-se sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovado pela Contratante durante a execução do projeto;
 - Serão aceitos profissionais Graduados em cursos com formação de “Tecnólogos, Bacharéis, Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado”, desde que atendam as áreas específicas solicitadas, além dos cursos de qualificação específicos que são extras curriculares adquiridos aos centros universitários. Poderá um profissional estar habilitado para um ou mais eventos da qualificação solicitada e serem substituídos a qualquer momento desde que atendam as especificidades anteriormente descritas sendo:
- 01 profissional – Especialista: Analista de Sistemas ou com formação áreas correlatas de tecnologia da informação certificado na plataforma **Vision**, o qual será Responsável de todo o ambiente de manutenção e funcionalidades do ambiente e do sistema.

X - DA PROVA DE CONCEITO



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

Encerrada a fase de habilitação, anteriormente à declaração do vencedor, o Pregoeiro irá suspender a sessão pública para realização de Prova Prática de Conceito. A prova presta-se para validação da capacidade do licitante fornecer um processo gerenciável e transparente de trabalho, permitindo o acompanhamento total dos serviços em execução.

1. A prova ocorrerá nas dependências do Departamento de Licitações e/ou em local com disponibilidade de recursos tecnológicos de rede e internet desta instituição.
2. A prova ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após a sessão pública e com duração prevista de 01 a 02 (dois) dias úteis para realização a demonstração dos requisitos funcionais e tecnológicos a Equipe Técnica designada para acompanhamento e validação. As datas de realização da prova e da retomada da sessão serão informadas na própria sessão pública. Havendo necessidade de mais tempo para finalizar a demonstração a equipe técnica a seu critério avaliará estender ou não o prazo previsto inicialmente.
3. Caberá à equipe técnica designada pronunciar-se sobre a conformidade dos sistemas com os requisitos funcionais deste Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis após a realização da referida prova de conceito e será divulgado oficialmente quando da retomada da sessão pública.
4. O Licitante deverá disponibilizar profissionais para a realização da prova.
5. Qualquer interessado poderá acompanhar a prova.
6. Caberá à equipe técnica designada informar, no momento da convocação do Licitante que deverá ser demonstrado os requisitos funcionais, atendendo os requisitos tecnológicos, distribuídos nos macroprocessos exigidos no Termo de Referência para avaliação. A prova será acompanhada e julgada pelos membros da Equipe de Apoio. A prova visa averiguar de forma prática em laboratório, que a solução atende a requisitos funcionais e tecnológicos.
7. As demais licitantes, assim como qualquer outro interessado poderá acompanhar a sessão poderão acompanhar a sessão de validação técnica, porém ficará restrito a as demais concorrentes, ao término da apresentação, se manifestarem por escrito aos itens que julguem não terem sido atendidos em forma de recurso, para avaliação da equipe técnica designada analisar e proferir o resultado.
8. Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para demonstração do atendimento aos requisitos é de responsabilidade do Licitante, assim como os dados necessários para a demonstração. Cabendo a instituição apenas a disponibilização do local para realização da prova prática de conceito e acesso a internet.
9. Condições de Aprovação – Para ser aprovado, a CONTRATADA deverá comprovar através de demonstração prática:
 - I. ter mínimo 90% dos requisitos OBRIGATÓRIOS atendidos.
 - II. obter análise de viabilidade de pleno atendimento da equipe técnica designada.
- III. Apresentação Seguirá pontualmente os tópicos elencados nesse termo de referência em ordem sequencial.
- IV. Os itens excedentes não atendidos inicialmente, serão programados para atendimento dentro da execução em no máximo 60 (sessenta) dias.
10. Condições de Reprovação
 - I. Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;
 - II. Não atendimento às condições de Aprovação durante a Prova Prática de Conceito.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo

11. A Equipe Técnica emitirá relatório de atendimento em até 3 (três) dias úteis em sistema o resultado da referida apresentação.

XI – DISPOSIÇÕES FINAIS

- i. Por ocasião da assinatura do Contrato, a empresa deverá firmar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, pelo qual se compromete, em seu nome e de seus empregados, a não divulgar a terceiros qualquer informação de natureza sigilosa a que possa ter acesso no decorrer da execução dos trabalhos.
- ii. É vedada a divulgação a terceiros de qualquer material por meio fotográfico ou em vídeo obtido nas dependências da CONTRATANTE.
- iii. Fazem parte da presente especificação, no que forem aplicáveis, as normas dos fabricantes, bem como as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- iv. Os serviços deverão ser executados de acordo com a especificação, sendo que qualquer solicitação de modificação, assim como qualquer esclarecimento adicional sobre os serviços a serem executados, objeto da presente especificação deverá ser feita, por escrito e fundamentada, para análise por parte da equipe gestora.
- v. No intuito de aperfeiçoar o atendimento aos chamados de manutenção, após o período de operação assistida, a CONTRATADA deverá oferecer um Programa Integrado de Manutenção e Suporte ao Hardware e Software envolvidos.
- vi. Oferecer acesso à sítio de suporte on-line via internet a equipe de monitoramento on site.
- vii. Deverá fornecer peças de reposição durante a vigência do programa, mantendo um equipamento de backup para substituição imediata em cada site e solicitando a correção do equipamento diagnosticado.
- viii. O período de execução contratual será de 12 (doze) meses podendo ser renovados às expensas da Lei.
- ix. O faturamento será de forma mensal conforme os serviços de suporte em valor fixo e os serviços de implementação de novas funcionalidades por horas auferidas e comprovadamente entregues,
- x. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelos primeiros 12 (doze) meses da vigência contratual. Havendo prorrogação do contrato, o preço mensal será reajustado de acordo com a variação do índice oficial, e assim a cada 12 (doze) meses, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês da apresentação da proposta em relação ao do mês do reajustamento devido.

FONTE 01 – RECURSO MUNICIPAL

**UNIDADE ORÇAMENTÁRIA – DEP./SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - FUNCIONAL PROGRAMÁTICA
04.122.7009.2003 – CATEGORIA ECONÔMICA 3.3.90.39 FICHA ORÇAMENTÁRIA 50.**

Ibiúna (SP), 14 de junho de 2024.

Wagner Botelho Corrales
Secretário Municipal de Administração



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

Estado de São Paulo