



PROPOSTA COMERCIAL

**SOLUÇÕES INOVADORAS
E INTEGRADAS PARA A
GESTÃO PÚBLICA**



1. Identificação da Proposta

Cliente:		Prefeitura de Bento Gonçalves	
Nº Proposta:		28022024	
Data de Elaboração	28/02/2024	Versão	v.01
Data de Validade	60 dias	Autor	Marcelo Bicca

2. Objetivo

Apresentamos uma proposta para fornecimento dos serviços de licenciamento, implantação, customização, integração, manutenção e suporte da solução GRP Thema® Web na CONTRATANTE, com o objetivo de melhorar a qualidade do gasto público e otimizar os processos de trabalho. A elaboração do projeto considera a importância e complexidade das tarefas a serem desenvolvidas. É necessário estabelecer condições adequadas para o gerenciamento eficiente da máquina pública, gerando subsídios para sua continuidade no futuro. Nossa proposta é objetiva e abrange o planejamento estratégico e resultados projetados para atender às necessidades da CONTRATANTE.

3. Institucional

Há mais de **29 anos no mercado** de software para Gestão Pública, o Grupo Thema®/Pólis® desenvolve produtos e serviços especializados, buscando sempre a utilização dos melhores recursos técnicos para disponibilizar aos seus clientes softwares e aplicativos robustos, confiáveis, seguros e com alta performance.

**DESDE
1994**

Provenos **exclusivamente** soluções para o setor público.

**MAIS DE
50**

Clientes dos Poderes Executivo/Legislativo, Judiciário e outras Instituições.

**MAIS DE
150**

Profissionais especializados de diversas áreas desenvolvem os nossos sistemas.

**MAIS DE
30 MIL**

Usuários operam os nossos sistemas de forma local ou em nuvem.

**MAIS DE
120 MIL**

Funcionários públicos são gerenciados pela nossa solução de RH.

**MAIS DE
25 MILHÕES**

De **notas eletrônicas** estão sendo emitidas pelos nossos sistemas até o momento.

**MAIS DE
2,5 BILHÕES**

De **arrecadação** sendo gerenciadas, por ano, através de nosso sistema.

**MAIS DE
60 BILHÕES**

De **orçamento** sendo controlado e executado pelo nosso sistema Financeiro.

Os sistemas da Thema Informática® foram desenvolvidos para **atender os mais diversos tipos de instituições públicas**, entre elas: Prefeituras, Câmaras, Tribunais de Justiça, Tribunais de Contas, Ministérios Públicos, Defensoria Pública, Institutos de Previdência (municipais e estaduais), Fundações, Consórcios Públicos, Autarquias (Municipais, Estaduais e Federais), Departamentos de Água e Esgoto entre outros.

 **ONDE ESTAMOS**

**PODER EXECUTIVO
LEGISLATIVO
OUTRAS INSTITUIÇÕES**



O **GRP-Thema** (*Government Resource Planing*) é um **Sistema Integrado de Gestão Pública**, robusto e totalmente web que opera, também, na nuvem – utilizando Banco de Dados Oracle – promovendo a sistematização dos processos de trabalho e o completo gerenciamento da instituição pública com um excelente custo-benefício.

4. Soluções e Serviços

Nesta seção, apresentamos a cessão dos direitos de uso de forma definitiva dos Sistemas e Aplicativos componentes da Solução Thema® /GRP – Pública:

1. LOTE 01 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
2. MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA
3. MÓDULO WEBSITE
4. MÓDULO APLICATIVO MOBILE
5. MÓDULO DIÁRIO OFICIAL
6. MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO
7. MÓDULO OUVIDORIA
8. MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA
9. MÓDULO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
10. MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO
11. MÓDULO GESTÃO SOCIAL
12. MÓDULO GESTÃO AMBIENTAL
13. MÓDULO AGRICULTURA
14. MÓDULO OBRAS E POSTURAS
15. MÓDULO CEMITÉRIOS
16. MÓDULO PROCURADORIA
17. LOTE 02 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
18. MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA
19. MÓDULO WEBSITE
20. MÓDULO DIÁRIO OFICIAL
21. MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO
22. MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA
23. MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO
24. MÓDULO PROCURADORIA
25. LOTE 03 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - FUNDAÇÃO CASA DAS ARTES
26. MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA
27. MÓDULO WEBSITE
28. MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO
29. MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA
30. MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO
31. LOTE 04 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - FUNDO DE APOSENTADORIA E PENSÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES - FAPS BENTO
32. MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA
33. MÓDULO WEBSITE
34. MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO
35. MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA
36. MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO
37. SERVIÇOS ÚNICOS
38. DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, HABILITAÇÃO, TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA PARA USO.

5. Investimento

CÓDIGO	LOTE 01 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA	1	12	R\$ 32.000,00	R\$ 384.000,00
	MÓDULO WEBSITE	1	12	R\$ 6.000,00	R\$ 72.000,00
	MÓDULO APLICATIVO MOBILE	1	12	R\$ 2.200,00	R\$ 26.400,00
	MÓDULO DIÁRIO OFICIAL	1	12	R\$ 3.000,00	R\$ 36.000,00
	MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO	1	12	R\$ 36.600,00	R\$ 439.200,00
	MÓDULO OUVIDORIA	1	12	R\$ 2.100,00	R\$ 25.200,00
	MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA	1	12	R\$ 27.700,00	R\$ 332.400,00
	MÓDULO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1	12	R\$ 41.100,00	R\$ 493.200,00
	MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO	1	12	R\$ 20.200,00	R\$ 242.400,00
	MÓDULO GESTÃO SOCIAL	1	12	R\$ 8.760,00	R\$ 105.120,00
	MÓDULO GESTÃO AMBIENTAL	1	12	R\$ 9.280,00	R\$ 111.360,00
	MÓDULO AGRICULTURA	1	12	R\$ 7.100,00	R\$ 85.200,00
	MÓDULO OBRAS E POSTURAS	1	12	R\$ 30.090,00	R\$ 361.080,00
	MÓDULO CEMITÉRIOS	1	12	R\$ 1.430,00	R\$ 17.160,00
	MÓDULO PROCURADORIA	1	12	R\$ 2.090,00	R\$ 25.080,00
	LOTE 02 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA	1	12	R\$ 7.300,00	R\$ 87.600,00
	MÓDULO WEBSITE	1	12	R\$ 2.400,00	R\$ 28.800,00
	MÓDULO DIÁRIO OFICIAL	1	12	R\$ 1.350,00	R\$ 16.200,00
	MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO	1	12	R\$ 8.100,00	R\$ 97.200,00
	MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA	1	12	R\$ 9.500,00	R\$ 114.000,00
	MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO	1	12	R\$ 7.590,00	R\$ 91.080,00
	MÓDULO PROCURADORIA	1	12	R\$ 1.050,00	R\$ 12.600,00
	LOTE 03 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - FUNDAÇÃO CASA DAS ARTES	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA	1	12	R\$ 4.300,00	R\$ 51.600,00
	MÓDULO WEBSITE	1	12	R\$ 2.050,00	R\$ 24.600,00
	MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO	1	12	R\$ 5.600,00	R\$ 67.200,00
	MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA	1	12	R\$ 3.700,00	R\$ 44.400,00
	MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO	1	12	R\$ 1.150,00	R\$ 13.800,00
	LOTE 04 - LOCAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - FUNDO DE APOSENTADORIA E PENSÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES - FAPS BENTO	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	MÓDULO GERENCIAMENTO DO SISTEMA	1	12	R\$ 4.300,00	R\$ 51.600,00
	MÓDULO WEBSITE	1	12	R\$ 2.050,00	R\$ 24.600,00
	MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRAÇÃO	1	12	R\$ 5.600,00	R\$ 67.200,00
	MÓDULO GESTÃO FINANCEIRA	1	12	R\$ 3.700,00	R\$ 44.400,00

	MÓDULO GESTÃO DE PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO	1	12	R\$ 1.150,00	R\$ 13.800,00
	LOTE 05 - SERVIÇOS ÚNICOS	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, HABILITAÇÃO, TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA PARA USO. (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES)	1	1	R\$ 515.000,00	R\$ 515.000,00
	DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, HABILITAÇÃO, TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA PARA USO. (CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES)	1	1	R\$ 215.000,00	R\$ 215.000,00
	DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, HABILITAÇÃO, TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA PARA USO. (FUNDAÇÃO CASA DAS ARTES)	1	1	R\$ 65.000,00	R\$ 65.000,00
	DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, HABILITAÇÃO, TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA PARA USO. (FUNDO DE APOSENTADORIA E PENSÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES - FAPSBENTO)	1	1	R\$ 65.000,00	R\$ 65.000,00
	LOTE 06 - TÉCNICOS RESIDENTES	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MENSAL - TÉCNICO RESIDENTE	1	12	R\$ 24.000,00	R\$ 288.000,00
	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MENSAL - TÉCNICO RESIDENTE	1	12	R\$ 24.000,00	R\$ 288.000,00
	LOTE 07 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE HORAS DE SUPORTE TÉCNICO, CUSTOMIZAÇÃO E TREINAMENTO	QUANTIDADE E MENSAL	QUANTIDADE E ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
	HORAS DE CUSTOMIZAÇÃO	400	4800	R\$ 200,00	R\$ 960.000,00
	HORAS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL	200	2400	R\$ 200,00	R\$ 480.000,00
	HORAS DE SUPORTE TÉCNICO ONLINE	200	2400	R\$ 200,00	R\$ 480.000,00
	HORAS DE TREINAMENTO	500	6000	R\$ 200,00	R\$ 1.200.000,00

6. Considerações Gerais

6.1 Cronograma de Trabalho

O desenvolvimento e a implantação do projeto serão feitos de acordo com cronograma que será definido em conjunto com a CONTRATANTE. O prazo de implantação passa a contar a partir da data de aceite do cronograma, após a assinatura do contrato. Podendo ser antecipado dependendo do andamento do projeto.

6.2 Equipe Técnica Encarregada pelos Serviços

Serão destinados ao projeto uma equipe técnica especializada, com experiência em implantação de soluções em órgãos públicos.

6.3 Coordenação e Acompanhamento

A CONTRATANTE colocará à disposição do Grupo Thema®/Pólís®, um ou mais analistas, que ficarão como responsáveis pelos trabalhos, os quais deverão acompanhar todas as fases do mesmo, bem como centralizar todos os contatos relacionados ao bom desempenho dos serviços.

6.4 Documentação

A CONTRATANTE receberá com a Solução, de forma gratuita e digital o manual técnico e de usuário das Soluções ofertadas contendo todas as descrições das rotinas dos Sistemas e seus módulos.

6.5 Conexão com Internet e SGBD Oracle:

É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização da conexão rápida com a internet para ser utilizada na Solução Thema®/GRP-Web em ambiente de Cloud Computing.

Marcelo Bicca
Diretor Comercial
Thema ®/Pólís® Informática Ltda

ANEXO I

1. Caracterização Funcional Tecnológica Geral do Sistema Ofertado

1.1 Gerenciador de Banco de Dados

A solução apresentada é composta por Sistemas Aplicativos com interface gráfica (GUI) desenvolvidos para plataforma WEB e integrados com o **Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional Oracle 19 ou superiores**, exceto pelo sistema de Business Intelligence que possui banco analítico próprio de alta performance. As regras de negócios foram desenvolvidas no SGBD para garantir agilidade, segurança e rapidez aos usuários da solução.

1.2 Ambiente Operacional WEB

As transações via Internet utilizam tecnologias seguras como Java, PHP e SSL, com a publicação de páginas em servidores disponibilizados pelo Órgão ou em nuvem. O acesso ao sistema é controlado por senhas e permissões, com perfis de usuários que limitam o acesso às transações e operações. Há identificação de dois tipos de usuários: visitantes, interessados em verificar a situação de seus processos, e usuários autorizados a realizar manutenções nos sistemas da Solução.

1.3 Sistema de Controle 'On Line' e 'Real Time'

O Sistema de controle de execução de atividades básicas é integrado, 'On Line' e 'Real Time'. Propicia diretamente a execução destas atividades, através de estações cliente e permitindo o uso de impressoras e coletores remotos. Recolhe automaticamente os dados relativos a cada operação realizada sem prejudicar a integridade do banco de dados. Incorpora recursos de inspeção da base de dados e agrega informações para suportar a tomada de decisões e avaliação institucional.

1.4 Caracterização Operacional

1.4.1 Transacional

Os sistemas oferecidos executam e registram atividades administrativas básicas através de transações, que disponibilizam os dados recolhidos imediatamente em toda a rede. As transações são realizadas por meio de telas gráficas específicas e os dados transcritos são validados instantaneamente. O gerenciador da base de dados conta com mecanismos seguros de recuperação de falhas, garantindo que os dados não sejam perdidos após a execução da transação.

1.4.2 Segurança de Acesso

Os sistemas oferecidos possuem um catálogo de perfis de usuários (Categorias de Usuários), com acesso específico para cada transação autorizada, permitindo que apenas usuários autorizados tenham acesso às transações. O administrador de segurança pode definir o nível de acesso para cada transação, registrando as operações em um arquivo de log para auditoria. As autorizações ou desautorizações de acesso podem ser feitas dinamicamente por usuário, perfil ou transação, com efeito imediato. A autenticação é realizada através do AD (Active Directory) para administração dos usuários da rede.

1.4.3 Documentação “On Line”

Os Sistemas ofertados possuem documentação ‘on line’ para cada modo de operação, por transação. Esta documentação possibilita que o próprio administrador aprenda cada assunto referenciado e multiplique o conhecimento para outros usuários da solução.

1.4.4 Recuperação Automática de Falhas

Em caso de falha operacional ou lógica, os Sistemas através dos recursos disponibilizados pelo SGBD Oracle, possibilitam a recuperação automática destas falhas, sem intervenção de operadores, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento efetuado antes da falha.

1.5 Caracterização Funcional das Transações

Todo o acesso ao SGBDR Oracle efetuado pelo Sistema é feito de forma nativa e cada atividade básica possui uma transação específica nos programas oferecidos. Em casos específicos, pode haver mais de uma transação para a mesma atividade. O registro de eventos na base de dados serve como histórico, não havendo remoção ou alteração de registros já cadastrados. Cada novo evento é gravado em forma de movimento, sem perda de informações anteriores, permitindo a recuperação do histórico completo. Quando existir a necessidade de se remover lançamentos entrados erroneamente, outro movimento se encarrega de anulá-lo, simulando, por exemplo, uma operação de estorno contábil.

ANEXO II

2. Características do Suporte Técnico

O Grupo Thema®/Pólis® possui uma estrutura moderna para atender seus clientes com suporte. As solicitações são feitas através de uma ferramenta específica de Help Desk, onde são protocoladas junto à Thema®/Polis® Informática via WEB, telefone ou correio eletrônico. Essas solicitações incluem data e hora, descrição do problema, nível de prioridade e especialidade (contábil, financeiro, materiais e etc.) para um atendimento adequado e uma numeração de controle. O suporte é fornecido por um atendente qualificado para lidar com o problema relatado, podendo encaminhar o atendimento para um técnico especializado, se necessário.

2.1 Formas de Abertura de chamada

2.1.1 Chamados Via Web

Permite aos clientes utilizarem-se de recursos do Help Desk acessível via navegador web, permitindo aos clientes abrir chamados através de um formulário específico. O cliente pode preencher informações sobre o problema, nível de prioridade, especialidade, data e hora da solicitação. O sistema fornece um número de chamado para controle e a possibilidade de imprimir uma cópia. Os chamados são encaminhados para técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada. Além da abertura de chamados via web, é possível pesquisar chamados existentes e extrair relatórios e gráficos.

2.1.2 Chamados Via telefone

Permite aos clientes do Grupo Thema®/Pólís® a possibilidade de abertura de chamados via telefone. Após a avaliação prévia da central de atendimento, o cliente recebe a confirmação da solicitação com o número do chamado, identificação do problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação. Os chamados são direcionados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada.

2.1.3 Formas de Atendimento

As solicitações de suporte são encaminhadas aos especialistas para atendimento, que podem entrar em contato com o cliente via telefone, e-mail, acesso remoto ou visita técnica, dependendo da prioridade do chamado. Intervenções que envolvam a base de dados e aplicativos do cliente são preferencialmente realizadas remotamente, para verificação de erros que não possam ser reproduzidos em ambientes internos do Grupo Thema®/Pólís®.

2.2 Horário de Atendimento

O atendimento será dado, em português, para pedidos de suporte no horário das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h (Horário de Brasília), de segundas às sextas feiras.

2.3 Tempo de Atendimento das Solicitações

No caso de parada de sistema produtivo o atendimento de suporte será nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados. O tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software é feito de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico. O tempo de atendimento das solicitações é dividido de acordo com a sua prioridade, da seguinte forma:

- **Nível Baixo:** Atendimento ao chamado em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução.
- **Nível Médio:** Atendimento ao chamado em até 8 (oito) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução.
- **Nível Alto:** Atendimento ao chamado em até 4 (quatro) horas, a partir da abertura do mesmo, com apresentação da solução.

2.4 Itens componentes do Suporte Técnico, GLT (Garantia Legal e Evolução Tecnologia) e Customização

2.4.1 Suporte

A fim de atender à solicitação do CONTRANTE, o Grupo Thema®/Pólís® disponibilizará na sua filial em Porto Alegre, uma equipe de atendimento especializada no Software de Gestão Governamental Integrado para atendimento e suporte, mediante demanda. As atividades do atendimento estão relacionadas ao dia a dia do CONTRATANTE, tais como: apoio na consolidação de informações, suporte aos bugs do sistema e no auxílio para dúvidas relacionadas ao sistema.

2.4.2 Modalidade Garantia Legal e Evolução Tecnológica - GLT

- Contrato que prevê a atualização da Solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação Federal, estadual ou municipal;
- Fornecimento de novas versões da Solução, desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional;
- Correção de eventuais erros nos Softwares (garantia de funcionamento).

2.4.3 Modalidade de Assessoria Operacional / Consultoria e Customização

- Treinamento de uso;
- Serviços de Consultoria e Assessoria Operacional;
- Personalização (Adequação da Solução as características da CONTRATANTE);
- Atendimento de chamados com análise, diagnóstico e encaminhamento de solução de problemas;
- Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de relatórios de fechamento;
- Serviços de conversão e recuperação de dados;
- Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados;
- Inclusão de novas funções, relatórios ou consultas.

ANEXO III

3. Metodologia de Implantação e Operação Assistida

Este é aspecto fundamental em nossas implementações de software, que nos permitiu alcançar o melhor dos êxitos com todos nossos clientes já que usamos, devido ao **uso de uma metodologia própria baseada nas melhores práticas do Project Management Institute (PMI®)**, totalmente validada ao longo dos anos, para implementar os produtos do Grupo Thema®/Pólis®. O objetivo final é equipar a administração com um sistema de informação totalmente integrado e personalizado de acordo com as necessidades e realidade da CONTRATANTE, incluindo a integração das áreas envolvidas no projeto. O resultado é alcançado em um curto prazo, e com um nível de satisfação esperado por todos os envolvidos.

Dentro da nossa metodologia, destacamos que as pessoas envolvidas no processo de implantação são um fator crucial para o sucesso do projeto. Sem a participação e o engajamento dos técnicos de nossa empresa e dos funcionários do órgão público contratante, nenhum processo de implantação de sistemas aplicativos terá êxito. Além disso, para alcançar medidas eficazes de sucesso da implantação, é fundamental que o cliente esteja globalmente comprometido com o processo, definindo métodos e planos de trabalho com produtos e objetivos claramente identificados em cada fase e etapa do processo de implantação da solução. Esses métodos e planos de trabalho também devem incluir a consideração dos comportamentos organizacionais e comportamentais dos envolvidos. Portanto, o sucesso da implantação depende de uma abordagem holística, que considere todos esses aspectos para alcançar o melhor resultado.

A definição do processo de implantação dos produtos do Grupo Thema®/Pólis® é fruto de uma discussão conjunta entre a empresa e o cliente. Durante a execução do processo, as reuniões de avaliação e medição podem apontar a necessidade de ajustes e modificações no plano de trabalho. Tais alterações são realizadas sem prejuízo à qualidade do processo e ao alcance dos objetivos, metas e cronograma estipulados para a implantação. Essa flexibilidade e adaptação às demandas do cliente são essenciais para a satisfação e sucesso do projeto.

A metodologia utilizada para implantação do Sistema Informatizado é baseada no Plano de Trabalho, que consiste em definir o número de fases do projeto e suas respectivas etapas. Dentro de cada etapa são estabelecidas as atividades e tarefas a serem executadas, os pré-requisitos, as ferramentas necessárias e utilizadas, os objetivos/produtos e as técnicas empregadas. Todas as fases e suas etapas são estipuladas e acompanhadas através do cronograma de trabalho ou implantação, que contém a definição das fases e etapas apresentadas com seus respectivos prazos de execução. Ao final de cada etapa de trabalho, são apresentados aos técnicos da CONTRATANTE relatórios de atividades em que serão verificados os cumprimentos das fases do projeto.

3.1 Operação Assistida

Os serviços de operação assistida são necessários e extremamente importantes para a COTRATANTE durante a implantação, visando maior segurança aos usuários na utilização das soluções implantadas. A operação assistida consiste no fornecimento de equipe técnica especializada no Software para acompanhamento remoto ou presencial durante o início da implantação, nos primeiros **30 dias** do início da operação do sistema.

3.2 Metodologia de Gerência de Projetos

Devido à complexidade do processo de implantação de Sistemas de Informação, uma única medida de sucesso não é suficiente para cobrir todos os fatores que afetam o sucesso desta atividade. Então, uma combinação de diferentes medidas globais são os únicos meios plausíveis de definir e superar esta dificuldade, através de uma metodologia prática, objetiva e eficiente de Gerência de Projetos. Utilizamos como base de boas práticas o Guia PMBOK® (Um Guia Para o Conjunto de Conhecimentos de Gerenciamento de Projetos) do PMI®, a mais importante referência no mundo sobre Gerenciamento de Projetos. Os projetos são desenvolvidos baseados em técnicas e ferramentas mais adequadas para gerir prazos, escopos, riscos, alocar e gerenciar recursos etc., de modo a gerar maior produtividade e atuar com eficácia na implantação.

ANEXO IV

4. Cloud Computing

4.1 Disponibilidade (Ambiente Cloud)

A disponibilidade da aplicação será de 99.5%, desconsiderando os seguintes itens para o cálculo da disponibilidade: Paradas para manutenções programadas pela Thema Informática, mediante prévio agendamento.

4.2 Manutenção da rede

Será realizada a operação e manutenção do hardware e software de rede utilizada pela aplicação, para o adequado funcionamento da mesma, conforme os níveis de serviço acordados.

4.3 Monitoramento de link de internet

O Grupo Thema®/Pólis® realizará o monitoramento de link de comunicação, que consiste na verificação da banda utilizada e constatação que o mesmo funciona corretamente.

4.4 Monitoramento do serviço de banco de dados

O Grupo Thema®/Pólis® realizará o monitoramento dos serviços de banco de dados, que consiste em verificar se o serviço do banco de dados está com funcionamento correto.

4.5 Relatório mensal de nível de serviço

Será gerado mensalmente um relatório com as informações: Disponibilidade da aplicação; Resumo dos chamados; Resumo das manutenções.

4.6 Firewall

O ambiente de Cloud-Computing possui solução de Firewall no seu ambiente, de modo a mitigar invasões e retirada de informações indevidas de seu ambiente. O Grupo Thema®/Pólis® definirá as especificações das regras de firewall, respeitando os padrões de segurança da informação.

4.7 Antivírus

Serão utilizados programas antivírus atualizados na proteção dos servidores de aplicação e banco.

4.8 Backup

O serviço contratado prevê a realização de backups diários do banco de dados e dos arquivos, com a periodicidade incremental e prazo de retenção de três semanas. Tais backups serão armazenados em serviços ou servidores gerenciados pela CONTRATADA, garantindo a integridade e segurança das informações.

4.9 Restore

Serão realizados restores a partir dos backups realizados, por solicitação da contratante.

4.10 Relatório de auditoria de segurança da informação nos servidores

Poderão ser solicitados relatórios de auditorias de segurança da informação nos servidores.

4.11 Instalação de sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a instalação e a configuração do sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação.

4.12 Instalação (deploy) da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® fará a instalação (deploy) da aplicação, bem como o controle de upgrade de versões no ambiente de produção e homologação.

4.13 Ambientes da estrutura de Cloud

O Grupo Thema®/Pólis® fornecerá junto ao Cloud-Computing, ambiente de homologação, produção e replicação.

4.14 Operação dos servidores

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a operação de todos os serviços dos servidores disponibilizados para dar suporte à aplicação.

4.15 Manutenção de sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação

O Grupo Thema®/Pólis® realizará a manutenção do sistema operacional e dos softwares necessários para a execução da aplicação efetuando correções (patches) e upgrades como manutenções programadas que serão comunicadas à contratante e ocorrerão preferencialmente fora do horário comercial, sendo: Acompanhamento de processamentos, inspeção e verificação de ambiente; Serviços de recuperação de dados; Monitoramento da integridade dos Bancos de Dados.