

## **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

### **SOLUÇÃO PARA GESTÃO URBANA, INTEGRANDO SERVIÇOS, CERTIDÕES, LICENÇAS E OBRAS PARTICULARES**

#### **1. OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços de licenciamento de uso temporário de Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, sem limite de usuários, incluindo serviços de implantação, treinamento, manutenção, suporte e infraestrutura necessária para funcionamento em ambiente WEB, conforme detalhamentos e especificações constantes neste Termo de Referência.

#### **2. DETALHAMENTO DO OBJETO**

2.1. Os serviços objeto da licitação compreendem:

2.1.1. Implantação da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, conforme item 3 deste Termo de Referência;

2.1.2. Treinamento dos usuários para uso da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, conforme item 4 deste Termo de Referência;

2.1.3. Licenciamento de uso da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, conforme item 6 deste Termo de Referência;

2.1.4. Suporte e Manutenção da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, conforme item 7 deste Termo de Referência;

2.2. A solução deverá possibilitar sua operação a partir de qualquer meio eletrônico: computadores, notebooks, dispositivos móveis (*tablets* e/ou *smartphones*) com registro de todas as operações e o controle de todo o processo de atendimento e emissão de documentos.

#### **3. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

Tendo em vista que a solução pretendida tem como objetivo fundamental gerir e controlar etapas do processo de elaboração de requerimentos da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares da Contratante, bem como possibilitar o controle de todas as operacionalizações efetuadas, a empresa Contratada deverá disponibilizar equipe técnica especializada para auxiliar a Contratante na definição das variáveis que serão utilizadas na

parametrização da solução, de acordo com a legislação pertinente, realizando as atividades e observando as regras constantes neste item 3 e seus subitens.

Após a implantação dos itens definidos no Plano de Implantação a contratante irá garantir a implantação de novos itens e requerimentos conforme a atualização da legislação e normas que impactem no objeto e serviços contratados.

### **3.1. Regras gerais para implantação da solução**

3.1.1. Os serviços de implantação deverão contemplar a realização das seguintes atividades/etapas:

3.1.1.1. Entrega do Projeto de Implantação do Modulo de Requerimento, Tramitação e Emissão de Documentos;

3.1.1.2. Entrega de Lista dos Componentes da Solução que serão implantados;

3.1.1.3. Disponibilização de Ambiente para Homologação;

3.1.1.4. Homologação de Requisitos e Funcionalidades da Solução para três serviços iniciais;

3.1.1.5. Implantação da solução em ambiente de produção;

3.1.2. A Contratada, sempre que solicitado, deverá apresentar à Contratante os seguintes documentos para acompanhamento, controle e gerenciamento do projeto:

3.1.2.1. Escopo do Projeto;

3.1.2.2. Plano Gerencial de Implantação;

3.1.2.3. Matriz de Responsabilidades;

3.1.2.4. Cronograma de Implantação do Projeto;

3.1.2.5. Relatório de Estágio do Projeto;

3.1.2.6. Atas de Reuniões.

3.1.4. Será facultado à Contratada solicitar vistoria prévia nas dependências da Contratante, antes de entregar o item 3.1.2.2 da solução, no sentido de conhecer condições físicas e lógicas para implantação da solução e colher subsídios para a elaboração do referido plano, não podendo posteriormente alegar o desconhecimento do ambiente físico e lógico da Contratante.

3.1.5. O Gerente de Contrato da Contratada deverá comunicar ao gestor da Contratante, responsável pelo acompanhamento da implantação da solução, a conclusão de cada etapa da implantação.

3.1.6. A Contratada poderá solicitar reuniões com os gestores de áreas de serviços para sanar dúvidas e entender as expectativas da implantação que devem ser atendidas pela Contratada e outras que devem ser providenciadas pela Contratante.

3.1.7. A disponibilização do ambiente de produção pela empresa Contratada não poderá ser superior a 90 (noventa) dias contados a partir do recebimento pela Contratada da Ordem de Serviço Inicial, e será executada conforme cronograma de implantação homologado pela Contratada, atendendo todas as exigências do item “Implantação” e seus respectivos subitens.

3.1.8. Como parte integrante do processo de implantação, a empresa Contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários da parte da solução que interage com os servidores da Contratante, respeitando as obrigatoriedades dispostas no item 4 deste Termo de Referência.

## **3.2. Planejamento do Plano Gerencial de Implantação**

A Contratada deverá elaborar Plano Gerencial de Implantação, contendo a detalhamento de todas as ações necessárias à implantação da solução e deverá atender rigorosamente as regras e procedimentos para a implantação descritos no item 3.1 e seus subitens:

3.2.1. O Plano Gerencial de Implantação deverá conter a definição do escopo e das entregas do projeto, identificando ainda suas premissas, restrições, riscos da condução do projeto de implantação.

3.2.2. O Plano Gerencial de Implantação deverá ainda indicar a equipe de implantação com a declaração de suas responsabilidades.

3.2.3. A Contratante designará, por meio de ofício, um responsável para responder sobre todos os processos internos da Contratante, acompanhar a implantação da solução, bem como, geri-la após sua implantação, sendo identificado como Gestor do Contrato.

3.2.4. Deverá ser realizada reunião de alinhamento das expectativas, levantamento dos pré-requisitos, elaboração do Plano Gerencial de Implantação (PGI);

3.2.5. A Contratada deverá disponibilizar após a reunião de planejamento da implantação uma interface para cadastro e configuração inicial de dados, usuários, departamentos, e demais itens técnicos e cadastrais da Contratante necessários a operação da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares.

3.2.6. Como subproduto da implantação a Contratada entregará o Projeto de Operação da Plataforma com o Cronograma de ações operacionais pré definidas na fase de implantação e em consonância com o Cronograma constante no item 11.4.1.1 deste Termo.

3.2.7. Para implantação dos módulos da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, será necessário realizar as seguintes atividades:

3.2.7.1. A empresa Contratada (com a participação e aprovação da Contratante) deverá realizar desenho, especificação e homologação do processo;

3.2.7.2. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento técnico e operacional com a participação dos responsáveis (Contratada e Contratante);

3.2.7.3. A Contratada deverá apresentar ementa e programação dos treinamentos para os módulos contemplados para aprovação da Contratante.

### **3.3. Análise e Definição dos Processos**

Para que a solução pretendida seja plenamente utilizada, a Contratante fornecerá acesso a visitas nas áreas envolvidas para que a Contratada possa realizar levantamento, especificação e homologação dos processos objeto do contrato, tendo como produtos:

3.3.1. Lista de tipos de requerimentos que a administração pretenderá direcionar a Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares com gestão fiscal, contendo:

3.3.1.1. Lista de requerimentos existentes que irão migrar para a solução;

3.3.1.2. Lista de requerimentos que serão disponibilizados à população;

3.3.1.3. Lista dos três primeiros tipos de requerimento que serão ativados durante a implantação;

3.3.1.4. Desenho do fluxo de atendimento de cada tipo de requerimento;

3.3.1.5. O tipo de documento (certidões, licenças, notificações e outros) a ser emitido no final do fluxo;

3.3.1.6. Lista dos Departamentos que atenderão aos diversos requerimentos;

3.3.1.7. Forma de acompanhamento dos requerimentos e sua tramitação;

3.3.1.8. Lista de campos do cadastramento dos usuários da solução;

3.3.1.9. Lista de perfis que serão utilizados na solução;

3.3.2. A empresa Contratada deverá questionar a Contratante, por escrito, qualquer dúvida sobre os procedimentos e controles relacionados aos processos internos de atendimento, gerenciamento dos requerimentos e gerenciamento dos itens de configuração.

3.3.3. A Contratante, através de seu representante, responderá com brevidade todos os questionamentos sobre os procedimentos e controles relacionados aos questionamentos da Contratada necessários ao funcionamento e operação da solução.

3.3.4. Após a análise dos processos vigentes fornecidos pela Contratante poderão ser realizadas reuniões entre seus técnicos, gerentes e os servidores envolvidos, para esclarecimento sobre possíveis dúvidas e/ou interpretações sobre o processo vigente.

3.3.5. Definição de Serviços Web que serão disponibilizados e implantados em perfil de homologação contendo os seguintes componentes:

3.3.5.1. Módulo Web site para requerentes: engenheiros, arquitetos, contadores, demais profissionais e população em geral;

3.3.5.2. Módulo Web site para a gestão de usuários: servidores, agentes públicos e funcionários se cadastrarem e administrarem a plataforma;

3.3.5.3. Módulo Web site de atendimento e encaminhamentos dos requerimentos;

3.3.5.4. Após a implantação finalizada e em produção, serão disponibilizadas as API's para conexão em sistemas web existentes e troca de dados;

3.3.5.5. A solução deverá ter funcionamento pleno independente da API, podendo entrar em operação sem os serviços do item 3.3.5.6 estarem finalizados e ser integrada a interface posteriormente conforme decisão do Gestor em tempo oportuno e de interesse a Prefeitura;

3.3.5.6. A Prefeitura irá implantar e disponibilizar os serviços necessários a integração com softwares legados conforme entendimentos, atributos e critérios necessários ao funcionamento das soluções e serviços eletrônicos.

### **3.4. Configuração geral da Solução**

Para que a solução contratada seja plenamente utilizada pelas áreas técnicas e de atendimentos da Contratante, será necessário realizar a configuração de perfis e grupos de análise, parecer técnico e deferimento, devendo obrigatoriamente contemplar as seguintes atividades:

3.4.1. A Contratada deverá fornecer ao Contratante suporte para o cadastro e configuração dos grupos formados pelos servidores responsáveis pela análise inicial da Contratante para posterior atendimento;

3.4.2. A Contratada deverá fornecer a Contratante um manual sobre os serviços web e/ou funcionalidade web para cadastramento ou pré-cadastro dos agentes relacionados e grupos de análise, parecer técnico e deferimento;

3.4.3. A Contratante se responsabilizará pela vinculação dos perfis e seus membros.

### **3.5. Cadastro de Requerimentos**

Para que a solução contratada seja plenamente utilizada, será necessária a composição da lista de Tipos de Requerimentos oferecidos pela Contratante, devendo contemplar, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

3.5.1. A Contratada deverá disponibilizar o ambiente de cadastro dos requerimentos.

3.5.2. A empresa Contratada deverá disponibilizar apoio e suporte ao Contratante para que sejam realizados os cadastramentos ou configuração dos Tipos de Requerimento, sendo necessário:

3.5.2.1. O cadastramento de órgãos gestores, tipo de requerimento, tipo de edificações e finalidades.

3.5.2.2. O relacionamento dos tipos de informações necessárias a cada requerimento.

3.5.3. A Contratante fornecerá orientação para o cadastro de requerimentos que possuam outros canais de entrada de requerimento para serem gradativamente cadastrados nesta solução e desativados no sistema legado.

### **3.6. Configuração dos servidores/usuários beneficiados**

3.6.1. Para que a solução contratada seja plenamente utilizada será necessária a configuração dos servidores, técnicos e usuários beneficiados, para tal, a contratada deverá disponibilizar:

3.6.1.1. Ambiente de cadastramento e autorização de servidores, técnicos e demais usuários beneficiários dos serviços;

3.6.1.2. Ambiente de configuração de perfis de utilização e permissão de uso da solução;

3.6.1.3. Ambiente de vinculação dos usuários aos seus perfis;

3.6.1.4. Manual sobre os serviços web e/ou funcionalidade web para o cadastramento e autorização dos servidores, técnicos e usuários beneficiados;

3.6.1.5. Não há limites de cadastramento de servidores, técnicos e usuários beneficiados durante o período de vigência do contrato.

### **3.7. Interface para troca de informações**

A interface deve funcionar de maneira autônoma desde a implantação, contudo, a contratada deve deixar disponível ao final da implantação uma interface (API) e documentação necessária para quando houver interesse da Prefeitura, ela possa ir implantando troca de informações com sistemas legados, devendo obedecer às seguintes regras:

3.7.1. A API para que a Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares possa receber informações dos cadastros e serviços do município deve dispor de informações padronizadas para coleta de informações para as seguintes bases de dados:

3.7.1.1. Cadastro Imobiliário;

3.7.1.2. Cadastro de Logradouros;

3.7.1.3. Cadastro de Mobiliário;

3.7.1.4. Geração e Baixa de Boletos;

3.7.1.5. Cadastro de Contribuintes.

3.7.2. A Contratada e a Prefeitura deverão fornecer, nos termos do item 3.3.5, o layout contendo todas as especificações técnicas para o estabelecimento da interface, que contemple garantias de segurança e privacidade das informações trocadas, além de preservar os históricos das movimentações;

3.7.3. A Contratante, mediante as especificações técnicas contidas no layout fornecido pela Contratada, estabelecerá, quando necessário e oportuno, as rotinas de importação, exportação e atualização de dados conforme estabelecido no API;

3.7.4. A Contratada, por sua vez, fará sempre que necessária a crítica da importação para garantir a integridade dos dados;

3.7.5. Será de responsabilidade da Contratante manter atualizados os dados para o funcionamento da interface e o desenvolvimento de adequações nos sistemas legados para o funcionamento adequado da API. Bem como, manter em cada uma das áreas os responsáveis pelas informações pertinentes.

3.7.6. A Contratante se responsabilizará pelos sistemas legados, bem como, a homologação de dados de forma a não acarretar responsabilidade a Contratada por nenhum erro de dados de responsabilidade da Contratante ou de terceiros.

3.7.7. A Contratada irá garantir a integridade dos dados dentro da Plataforma por ela operada.

### **3.8. Implantação do Módulo de Fiscalização**

3.8.1. Após a implantação dos serviços de um setor e de pelo menos 60 dias de uso destes serviços no módulo de Requerimento, Tramitação e Emissão de Documentos será disponibilizado o Módulo de Fiscalização dos itens implantados e assim sucessivamente, conforme os tipos de serviços forem sendo solicitados pela Contratante e implantados;

## **4. TREINAMENTO**

### **4.1. Regra Geral**

Como parte integrante do processo de implantação do objeto licitado, a Contratada deverá prover treinamento para os servidores identificados pela Contratante que serão usuários da solução com a responsabilidade de serem os multiplicadores de informações.

## **4.2. Estrutura**

Os treinamentos deverão ser estruturados da seguinte forma:

4.2.1. Módulos de treinamento apropriados, característicos para cada uma das funcionalidades, cobrindo todos os componentes da solução informatizada.

4.2.2. A capacitação técnica deverá possibilitar aos participantes a compreensão das características dos produtos disponibilizados, incluindo: apresentação sistêmica, composição, operação, configuração, administração, funcionalidades, e recomendações de práticas e funcionalidades que possam implicar em melhorias, de forma a desempenharem as funções de operação e administração da solução.

4.2.3. A Contratante estabelecerá e disponibilizará local e data para a realização dos treinamentos, bem como uma relação dos servidores que deverão ser treinados, observando a quantidade estimada de servidores a serem treinados:

4.2.3.1. Servidores e agentes públicos responsáveis pelo Atendimento - 20 (vinte) pessoas, divididos em 2 turmas de 10 (dez) pessoas.

4.2.3.2. Técnico de Informática responsável por utilizar e operacionalizar API's de integração. Até 2 pessoas.

4.2.3.3. Engenheiros, Arquitetos, Contadores e usuários solicitantes iniciais da solução - 20 (vinte) pessoas, divididos em 2 turmas de 10 (dez) pessoas.

4.2.4. A Contratada deverá realizar a capacitação técnica, para a equipe da Contratante com instrutores capacitados e com perfil adequado de cada módulo oferecido, podendo ser comprovados por certificação e/ou participação de projetos com a respectiva disciplina.

4.2.5. Considerar a carga horária de 8 (oito) horas/aula por turma.

## **4.3. Sobre o Procedimento**

A Contratada deverá apresentar relatório de conclusão contemplando:

4.3.1. Controle de participação online ou presencial;

4.3.2. Certificados de conclusão por aluno e módulo executado;

4.3.3. Avaliação do Instrutor e do curso por parte dos treinados.

4.3.4. A Contratante homologará a capacitação técnica de acordo com os seguintes critérios:

4.3.4.1. Conteúdo do módulo que deverá estar de acordo com a solução ofertada;

4.3.4.2. Execução da carga horária de acordo com os termos definidos;



4.3.4.3. Conhecimento e capacidade do instrutor para ministrar os módulos acordados;

4.3.4.4. Capacidade dos treinados, com frequência superior a 70% de operar a solução.

## **5. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA CONTRATADA**

5.1. Para que todas as funções da solução tecnológica possam ser disponibilizadas à Contratante, será necessário que a empresa Contratada mantenha alocados em suas dependências equipamentos e dispositivos de alta performance que forneçam toda infraestrutura necessária para implantação, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecerá garantias de segurança para as transações via WEB do objeto licitado, durante a vigência contratual, atendendo os requisitos descritos a seguir:

5.1.1. Data Center com Alta Performance e Balanceamento de Carga -7/24-, que atenda aos critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia e antifurto) e Segurança Tecnológica (antihackers);

5.1.2. Servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) trabalhando com redundância no ambiente de produção e também quanto às questões relativas às Seguranças Física, Tecnológica e Backups;

5.1.3. Sistemas gerenciadores de banco de dados;

5.1.4. Sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (*backups*);

5.1.5. 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;

5.1.6. Sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas para os servidores, técnicos e para a Contratante;

5.1.7. Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra "roubo de informações" que possam ocorrer através de ataques;

5.1.8. Links de comunicação de alto desempenho com Banda compatível com a demanda e com garantia de Alta Disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB a todos os usuários da solução;

5.1.9. Firewall Clusterizado com Balanceamento de Carga, Load Balance no Banco de Dados Distribuído e na camada WEB;

5.1.10. Conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações - HTTPS;

5.1.11. Ambiente de homologação nas mesmas condições do ambiente de produção, atendendo os mesmos requisitos, com os sistemas integrados da solução para customizações, implementações e testes, que se façam necessários para atender o objeto.

NOTA: Será permitida a subcontratação dos serviços descritos neste item 5 - Infraestrutura Tecnológica da Contratada e seus subitens nos termos do artigo 72 da Lei 8.666/93.

## **6. ESPECIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS DA SOLUÇÃO PARA GESTÃO URBANA, INTEGRANDO SERVIÇOS, CERTIDÕES, LICENÇAS E OBRAS PARTICULARES**

Solução tecnológica para requerimento, emissão, monitoramento e gerenciamento de certidões, licenças, notificações e outros, que deverá funcionar para recepcionar os requerimentos, acompanhar o seu andamento, emitir documentos exigidos por lei previstos no plano de implantação, gerir prazos de atendimento, progresso, pareceres, notificações, comunique-se e documentos legais e fiscais.

A empresa Contratada deverá prestar serviços de licenciamento de uso temporário da Solução para Gestão Urbana, integrando serviços, certidões, licenças e obras particulares, sem limite de usuários, ambiente WEB, conforme detalhes e especificações obrigatórias constantes nos itens 6.1 e 6.2 deste Termo de Referência.

### **6.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS (Características Gerais da Solução)**

6.1.1. Todos os portais sejam destinados a solicitante, agente público ou gestor serão operados em plataforma 100% responsável por qualquer equipamento eletrônico, seja desktop, notebook, *tablet*, *smartphone*, considerando as configurações mínimas da plataforma.

6.1.2. Portal para tramitação de todos os requerimentos, programa este em plataforma web, padrão W3C, acessível via navegador de internet, que deve possuir funcionalidades para abertura, pesquisa, atendimento, despachos, elaboração de documentos finais, deferimento dos requerimentos e geração de documentos online;

6.1.3. A solução pretendida deverá possuir funcionalidades onde o gestor operacional, áreas técnicas e de atendimentos possam por meio de dispositivos móveis ou pelo portal web, encaminhar atendimentos aos diversos serviços que serão realizados pela Contratante, tais como:

6.1.3.1. Alvará de Construção;

6.1.3.2. Alvará para Reformas;

6.1.3.3. Alvará para Regularização de Construções;

6.1.3.4. Alvará para Demolição;

6.1.3.5. Habite-se;

6.1.4. Portal para gestão dos serviços prestados à população, programa este em plataforma web, padrão W3C, acessível via navegador de internet;

6.1.5. A solução deverá dispor de funcionalidade onde a partir do envio de um requerimento, o cidadão receberá o retorno de seus requerimentos ou através de portal web ou por email, além de acompanhar o andamento pelo número de requerimento gerado no ato do requerimento e que será utilizado para acompanhar o processo de atendimento, desde o início até a solução total do problema.

6.1.6. Todas as informações de todos os requerimentos iniciados e atendidos deverão ser armazenadas durante o período de vigência do contrato em base de dados da solução pretendida e apresentadas nas consultas aos requerimentos em execução ou executados;

6.1.7. A solução deverá recepcionar os requerimentos, permitir a classificação e o encaminhamento para atendimento pelos agentes públicos;

6.1.8. Todas as informações geradas e captadas pela solução deverão ser armazenadas durante o período de vigência do contrato em base de dados da solução pretendida e apresentadas nas consultas aos detalhes dos requerimentos em execução ou executada;

6.1.9. A solução licenciada deverá manter os dados e aplicações em infraestrutura tecnológica que compõem a solução.

6.1.10. A interação da solução com os usuários e administradores do ambiente deverá ser baseada em navegador web, compatível com Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.

6.1.11. Todo o acesso via internet deverá ser realizado utilizando conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações – HTTPS.

6.1.12. Deverá bloquear exploração de falhas de segurança tais como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS).

6.1.13. Deverá possuir documentação dinâmica destinada aos usuários finais (manuais) escrita em Português Brasileiro disponíveis na solução em formato eletrônico e que pode ser alimentada pela Contratante constantemente com as evoluções para o mesmo possa obter uma cópia sem a intervenção de terceiros.

6.1.14. Toda e qualquer mensagem ou alerta ou tela deverão estar em idioma Português – Brasil.

6.1.15. Possuir Trilha de auditoria (LOG) e ambiente de consulta e auditoria para busca de usuários sobre os acessos, funcionalidades abordadas e conteúdos alterados, com acesso parametrizado e definido pelo usuário técnico responsável designado pela Contratante, incluindo controle de acesso de usuários até o nível de liberação individual por Perfil de Acesso, contemplando o controle de leitura, alteração e exclusão.

6.1.16. Garantir que todos os dados ou parâmetros utilizados no processo de autenticação de usuário serão armazenados de forma protegida e em banco de dados independente. Por exemplo, armazenar o código hash da senha do usuário ao invés dela própria, além disso, o local de armazenamento desse código hash deve possuir restrições de acesso. A geração do código hash deve utilizar algoritmos de geração reconhecidamente seguros, como por exemplo, o algoritmo SHA-1; na autenticação via OTP, a semente utilizada deve ser protegida.

## **6.2. REQUISITOS FUNCIONAIS (Módulos e Funcionalidades)**

### **6.2.1. Método de autenticação para acesso a solução**

A solução deverá dispor de mecanismos seguros de gestão dos dados dos usuários, que garanta unicidade, devendo, obrigatoriamente, contemplar os seguintes requisitos:

6.2.1.1. Acesso a solução através de autenticação pelo par identificação única e senha;

6.2.1.2. Acesso a solução será via endereço eletrônico da solução na Web, usando protocolo https, via navegador de internet.

6.2.1.3. Acesso de alguns documentos e formulários deverão ter senha de dupla custódia.

### **6.2.2. Perfil de Acesso**

A solução deverá gerenciar perfis de acesso diferenciados para as funcionalidades da solução, configurável pela Contratante, que garanta que o usuário acesse somente o que lhe for concedido e garanta rastreabilidade, deve manter registro das ações, devendo, obrigatoriamente, contemplar os seguintes requisitos:

6.2.2.1. Apresentar para o usuário que acessou a solução, no mínimo, seu nome de usuário, o IP, se possível, do equipamento que acessou, data do último acesso;

6.2.2.2. Apresentar somente as funcionalidades associados ao perfil designado ao usuário que fez acesso a solução;

6.2.2.3. Permitir associar os usuários a um perfil de acesso;

6.2.2.4. Permitir a Contratante gerenciar usuários e customizar perfis de acesso;

6.2.2.5. Permitir a um usuário ter mais de um Perfil de Acesso;

6.2.2.6. Permitir que ao estar utilizando a solução, um usuário com mais de um perfil, tenha acesso rápido a troca de Perfil, sem necessidade do usuário efetuar logout e novo login;

6.2.2.7. A solução deverá permitir o cadastramento e configuração de diversos perfis de usuários, visando garantir que, cada perfil acesse, visualize e opere apenas os conteúdos pertinentes ao seu perfil de usuário.

### **6.2.3. Configurar Formulários**

A solução deverá disponibilizar funcionalidades para configuração dos formulários usados na solução contendo, no mínimo, os seguintes tipos de subformulários de dados:

6.2.3.1. Formulário de Requerimentos:

6.2.3.1.1. Dados Imobiliários;

6.2.3.1.2. Dados de Propriedade;

6.2.3.1.3. Dados Fiscais;

6.2.3.1.4. Dados de Memorial Descritivo;

6.2.3.1.5. Dados de Responsabilidade Técnica.

6.2.3.2. Formulário de Usuários:

6.2.3.2.1. Dados Pessoais;

6.2.3.2.2. Dados Endereçamento;

6.2.3.2.3. Documentos Pessoais;

6.2.3.3. Permitir a edição dos formulários de requerimentos e usuários, possibilitando que todos os campos principais possam ser customizados pelo Gestor:

6.2.3.3.1. Permitir que ele possa definir: nome do campo, obrigatoriedade de preenchimento, norma relacionada, se é visível ou não.

### **6.2.4. Cadastro de usuários**

6.2.4.1. Para usuários que trabalhem na gestão ou no atendimento dos requerimentos:

6.2.4.1.2. A solução deverá dispor de funcionalidade que permita manutenção e criação de cadastros de usuários da Contratante e obrigatoriamente contemplar os seguintes requisitos:

6.2.4.1.2.1. Cadastro de agentes públicos operadores da solução, gestores, engenheiros, arquitetos, contadores, e demais usuários e cidadãos;

6.2.4.2. Como critérios gerais para os perfis de acesso a solução deverá atender:

6.2.4.2.1. Perfil de Gestor tem acesso a todos os requerimentos criados, em execução e concluídos;

6.2.4.2.2. Perfil Solicitante somente pode visualizar e acompanhar o que ele criou;

6.2.4.2.3. Perfil de Analista pode visualizar tudo, mas só pode despachar o que é do seu órgão específico;

6.2.4.2.4. Um técnico só pode visualizar o que criou e o que ele foi indicado como parte.

## **6.2.5. Pré-cadastro e autorização de usuários**

A solução deverá disponibilizar ambiente web para pré-cadastro de usuários e para autorização de acesso de usuários, devendo contemplar obrigatoriamente os seguintes requisitos:

6.2.5.1. Deverá ser disponibilizado um Canal Web para o pré-cadastramento de usuários, permitindo que qualquer pessoa (cidadão, contador, agentes públicos, engenheiros, arquitetos, etc.) possa fazer seu cadastro no sistema, informando dados pessoais como: nome, documentos, mãe, data de nascimento, dados de endereçamento, dados de contato, tel e e-mail e dados de trabalho, função, cargo;

6.2.5.2. Garantir a formação de uma base de dados de usuários pré-cadastrados, mas que não tenham acesso as funcionalidades da solução até a autorização da Contratante;

6.2.5.3. A solução deverá disponibilizar funcionalidade que permita a Contratante analisar e autorizar os pré-cadastrados e, permitir que os usuários autorizados sejam associados a um perfil de acordo com os dados e informações analisadas;

6.2.5.4. Todos os usuários cadastrados serão gerenciados pelos status:

6.2.5.4.1. Ativo;

6.2.5.4.2. Inativo;

6.2.5.5. Todos os usuários deverão depender de associação do usuário, no mínimo, aos seguintes itens:

6.2.5.5.1. Associação do usuário a um perfil de acesso;

6.2.5.5.2. Associação do usuário a uma área de atuação;

6.2.5.5.3. Associação do usuário a um órgão de atendimento;

6.2.5.6. Com acesso ativo, a solução deverá disponibilizar funcionalidade para que o usuário cadastrado possa criar requerimentos e acompanhar os andamentos dos processos de atendimento e emissão de documentos;

6.2.5.7. Com o acesso a Plataforma o usuário terá autorização de uso da função mensageria que deverá permitir a troca de informações de maneira integrada dos agentes públicos e requerentes, garantindo envio de comunicados e informações, com a inclusão de informações e recebimento de informações tanto do cidadão (usuários externos) como de outros agentes públicos envolvidos no atendimento.

6.2.5.8. Os comunicados do item anterior devem permitir também upload e download de arquivos com identificação completa de data e hora download e quem realizou a operação.

#### **6.2.6. Consulta a usuários cadastrados**

6.2.6.1. A solução deverá possibilitar a consulta e busca de usuários cadastrados por, no mínimo: nome, cargo e e-mail;

6.2.6.2. A busca deve funcionar com parte dos dados, listando todos que possuem referência próxima ou exata ao dado digitado;

6.2.6.3. Deve permitir, a partir do resultado da busca, acionar funcionalidade que apresente a ficha do usuário com todos os campos de cadastro;

6.2.6.4. A listagem de usuários deve apresentar, no mínimo, Nome de usuário, email, cargo e órgão;

6.2.6.5. Para o Perfil Gestor de Usuários a solução deve permitir que ele edite informações do cadastro e envie e-mails clicando nesta opção sem sair da solução.

#### **6.2.7. Cadastro de Tipos de Requerimento**

6.2.7.1. A solução deverá dispor de funcionalidade que permita a manutenção da lista de requerimentos ativos e inativos;

6.2.7.2. Permitir o acesso e utilização a lista de serviços a todos usuários que possuem perfil habilitado para solicitar serviços;

6.2.7.3. Conter as informações: nome, descrição e situação atual;

6.2.7.4. O tipo de requerimento deverá possuir os seguintes itens mínimos:

6.2.7.4.1. Nome do Tipo de Requerimento;

6.2.7.4.2. Tipo de Ação do Requerimento (Certifica, Autoriza, Executa);

6.2.7.4.3. Tempo de atendimento em dias inteiros;

6.2.7.4.4. Órgão responsável pelo Atendimento.

#### **6.2.8. Cadastro das Tabelas Primárias**

6.2.8.1. A solução deverá permitir o cadastro, a edição e a criação dos seguintes itens:

6.2.8.1.1. Cadastro de Tipo de Construção (Térreo, Assobradada, Prédio, Sobrado, Galpão, Edifício);

6.2.8.1.2. Cadastro de Tipo de Uso da Obra, contendo no mínimo: Comercial, Residencial, Industrial, Mista;

6.2.8.1.3. Cadastro de Órgãos Gestores, contendo no mínimo: Finanças, Atendimento ao Munícipe, Planejamento, Engenharia;

6.2.8.1.4. Cadastro de Área Técnica, contendo no mínimo: Finanças, Habitação, Engenharia, Planejamento Urbano, Administração, Cultura e Esportes, Obras, Mobilidade e Transporte;

6.2.8.1.5. Cadastro de Tipo de Documentos, contendo no mínimo: CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica); RG (pessoa física), ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) ou RRT (Registro de Responsabilidade Técnica); Contrato de Compra e Venda do Imóvel; IPTU; Planta da Construção; Procuração; Comprovante de Endereço;

6.2.8.1.6. Cadastro da Legislação;

6.2.8.1.7. Cadastro do Módulo Fiscalização;

6.2.8.1.8. Cadastro de Autoridades, contendo no mínimo: nome da autoridade responsável e o órgão;

## **6.2.9. Vincular Requerimentos**

6.2.9.1. Todos os requerimentos deverão ser cadastrados e vinculados;

6.2.9.1.1 Tipos de Documentos exigidos pela legislação (RG, CPF, Planta do Imóvel, matrícula, outros);

6.2.9.1.2 Tempo de atendimento;

6.2.9.1.3. Tipo de ação (Autoriza, Certifica, Executa).

## **6.2.10. Solicitar Novo Requerimento;**

6.2.10.1. Permitir a solicitação de requerimentos por usuários cadastrados tanto internos como externos a prefeitura;

6.2.10.2. Permitir que cada tipo de requerimento, a critério da Prefeitura, seja fornecido os dados legais exigidos e suficientes para a análise de uma solicitação;

6.2.10.3 Permitir o upload de anexos e a validação de tipos de documentos obrigatórios – imagens e documentos

## **6.2.11. Painéis de Gestão e Informações Gerenciais**

6.2.11.1. Para permitir uma análise dos requerimentos solicitados, em atendimento e finalizados, a solução deve, obrigatoriamente, contemplar os seguintes requisitos:



6.2.11.1.2. Possuir painéis gráficos e relatórios estatísticos com dados sobre requerimentos, incluindo pelo menos dados sobre:

6.2.11.1.2.1. Serviços prestados online;

6.2.11.1.2.2. Despachos Realizados;

6.2.11.1.2.3. Boletos emitidos, valores lançados e recebidos;

6.2.11.1.2.4. Tipo de imóvel;

6.2.11.1.2.5. Situação atual do requerimento e serviço solicitado;

6.2.11.1.3. Possuir Lista de Visualização para acompanhamentos diários dos requerimentos e documentos em andamento e finalizados;

6.2.11.1.4. Lista de todas as certidões, licenças e fiscalização emitidas;

6.2.11.1.5. Painel com a lista de todos os boletos gerados, valores;

6.2.11.1.6. Painel de gestão de usuários ativos e inativos da solução;

6.2.11.1.7. Painel com quantitativos de transações realizadas na semana e dia;

6.2.11.1.8. Tabelas e áreas de cadastro dos itens do requerimento existentes na solução, como: Tipo de Construção e Finalidade da Obra.

## **6.2.12. Configuração da Área Administrativa**

6.2.12.1. A área administrativa e de configuração deverá contemplar as seguintes funções:

6.2.12.1.1. Autorizar e administrar usuários, conforme estabelecido no item;

6.2.12.1.2. Auditoria com registro de login e históricos de usuários;

6.2.12.1.3. Acompanhamento do Tempo de atendimento e os realizados para cada requerimento;

6.2.12.1.4. Gestão de boletos, com informações de valor e data de emissão e pagamento e cancelados e ativos;

6.2.12.1.5. Visualização de certidões, licenças, notificações e outros documentos emitidos via solução;

6.2.12.1.6. Adicionar, editar e gerenciar os tipos de documentos finais que serão emitidos pela solução como certidões, licenças, notificações e outros. E que é possível cada tipo de requerimento estar vinculado a um tipo de documento final;

6.2.12.1.7. Adicionar ou editar tipo de responsável técnico, com no mínimo Responsável Técnico da Obra, Responsável Técnico do Projeto;

6.2.12.1.8. Adicionar ou editar zonas urbanas e rurais;

6.2.12.1.9. Adicionar ou editar cartórios;

6.2.12.1.10. Adicionar ou editar áreas técnicas de atendimento ou emissão de laudos;

6.2.12.1.11. Adicionar perguntas e respostas frequentes para orientação de usuários;

6.2.12.1.12. Editar formulário de requerimento, podendo gerenciar todos os campos que estarão disponíveis, customizando: nome no frontend do usuário final, obrigatoriedade do campo;

6.2.12.1.13. Editar Formulário de usuários, podendo gerenciar todos os campos que estarão disponíveis, customizando: nome no frontend do usuário final, obrigatoriedade do campo;

6.2.12.1.14. Relacionar os tipos de requerimento a um conjunto de informações dinâmicas exigidas para cada tipo de requerimento, com no mínimo os seguintes subformulários disponíveis: Dados do Imóvel; Dados do Proprietário; Dados Fiscais; Memorial Descritivo; Dados de Responsabilidade Técnica;

6.2.12.1.14.1. Vincular Requerimentos: a solução permitirá o vínculo a cada um dos tipos de subformulários de forma independente, e de acordo com o tipo de requerimento: um poderá exigir todos os tipos de conjuntos de dados e outros não;

6.2.12.1.15. Configurar um tipo de boleto para cada tipo de requerimento.

### **6.2.13. Tramitação de Requerimento**

6.2.13.1. A solução deverá disponibilizar interface que permita a visualização de todo o fluxo do requerimento até a emissão dos documentos (certidões, licenças, notificações e outros), contemplando, obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

6.2.13.1.1 Painel que visualiza os requerimentos deverá permitir acesso ao seu conteúdo, bem como, a execução dos despachos.

6.2.13.1.2. O fluxo mínimo necessário para cada um dos requerimentos deverá ser: emissão do requerimento, análise prévia do protocolo, análise tributária e emissão de boleto, análise da tesouraria e informação do pagamento, Laudo Técnico, elaboração do documento (certidões, licenças e fiscalização), deferimento;

6.2.13.2. Para atendimento da tramitação descrita, a solução deverá conter obrigatoriamente, os seguintes requisitos mínimos:

6.2.13.2.1. Permitir o registro de um requerimento com vínculo ao usuário que será atendido;

6.2.13.2.2. Permitir visualizar um requerimento, informar se atende ao exigido na legislação;

6.2.13.2.3. Permitir identificar as áreas técnicas que farão análise, emitirão pareceres e laudos necessários;

6.2.13.2.4. Permitir identificar data e hora de abertura, código identificador do requerimento, solicitante, endereço do requerimento, data da última alteração;

6.2.13.2.5. Conter mecanismo de busca e filtro de requerimentos, no mínimo, por: tramitação atual, usuário, proprietário;

6.2.13.2.6. Permitir pelo menos os seguintes estágios para um Requerimento: Em Criação, Em Análise, Aguardando Pagamento, Em Atendimento, Deferido, Indeferido, Encerrado;

6.2.13.2.7. Permitir agregar comentários e troca de informações dentro do requerimento, devendo ser registrados com o nome do usuário, possibilitando distinguir na visualização estas informações por agentes públicos e áreas;

6.2.13.2.8. Ter comunicador que permita a troca de informações adicionais entre agentes públicos com o requerente;

6.2.13.2.9. Permitir anexar arquivos e imagens ao Requerimento, seja no processo de abertura, seja durante qualquer etapa de seu atendimento pelos agentes públicos;

6.2.13.2.10. Permitir que em estágios de análises iniciais de protocolo, tributária ou de recolhimento das taxas de expediente e serviços o requerimento possa ser encerrado. Podendo ser selecionado um ou mais motivos. Com no mínimo as seguintes opções:

6.2.13.2.10.1. Ausência/Incorreção de dados e informações obrigatórias;

6.2.13.2.10.2. Arquivos não anexados;

6.2.13.2.10.3. Arquivos divergentes ou com erros;

6.2.13.2.10.4. Tipo de requerimento selecionado divergente do solicitado no corpo do requerimento.

## **6.2.14. Acompanhamento de Requerimentos e Documentos**

6.2.14.1. Solução deve disponibilizar recursos que dê transparência na execução das atividades de atendimento, devendo, obrigatoriamente, contemplar os seguintes requisitos:

6.2.14.1.1. Permitir verificar os requerimentos e atendimentos efetuados e pendentes;

6.2.14.1.2. Permitir o envio eletrônico ao requerente de informação ou questionamentos sobre o requerimento;

6.2.14.1.3. Permitir que o requerimento ocorra por meio de formulário Web;

6.2.14.1.4. Disponibilizar lista de acompanhamento de todos os requerimentos e documentos emitidos, onde o usuário possa ver o estágio de todos os seus requerimentos, acessar suas informações, verificar seu estágio e acompanhar toda a tramitação e informações online;

6.2.14.1.5. Permitir que o usuário com perfil de solicitante tenha acesso apenas ao que ele criou e todas as informações a ele agregada durante e posteriormente a sua solicitação;

6.2.14.1.6. Permitir que as áreas de tributos e tesouraria tenham acesso a todos os requerimentos abertos e seus dados, bem como a um painel de gestão;

6.2.14.1.7. Permitir que os técnicos cadastrados como de uma determinada “área técnica” (obras, por exemplo) e que tenham sido selecionadas como participante de um requerimento vejam estes requerimentos e suas tramitações e possam dar um laudo ou parecer técnico;

6.2.14.1.8. Permitir o cadastramento e o monitoramento prazo do Acordo de Nível de Serviço de todos os serviços através de visões que permitam visualizar os atendimentos dentro e fora do prazo;

6.2.14.1.9. Permitir que os técnicos e órgãos participantes de um requerimento possam visualiza-lo, analisar dados e documentos anexos, emitir parecer ou despachos, informar dados de processos internos dos órgãos;

6.2.14.1.10. A solução deve possibilitar aos usuários, no perfil adequado, consultas que auxiliem na gestão das demandas e serviços, provendo, obrigatoriamente, as seguintes consultas:

6.2.14.1.10.1. Quantidade de requerimento por Tipo;

6.2.14.1.10.2. Quantidade de requerimentos em atendimento, concluídos, encerrados;

6.2.14.1.10.3. Valor de Boletos Emitidos e Pagos;

6.2.14.1.10.4. Usuários ativos e inativos;

6.2.14.1.10.5. Totais de requerimentos ativos.

#### **6.2.14.2. Fluxo de recepção e tramitação dos requerimentos:**

6.2.14.2.1. A solução deve contemplar, obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

6.2.14.2.1.1. Permitir que um agente público recepcione o requerimento, classifique o requerimento, aceite ou encerre o requerimento;

6.2.14.2.1.2. Permitir que requerimento seja direcionamento ao atendimento de uma ou várias áreas técnicas para parecer ou laudo técnico e que os pareceres possam ser concomitantes e independentes entre si;

6.2.14.2.1.3. Permitir que as diferentes áreas de análise e técnicas registrem sua indicação, parecer ou despacho e demais dados necessários a tramitação de um processo.

#### **6.2.15. Enviar e receber informações e comunique-se eletrônico**

6.2.15.1. Permitir que um agente do governo possa enviar um pedido de informação ou comunique-se ao Requerente.

6.2.15.2. Permitir que a aplicação possa receber a resposta do pedido de informações.

#### **6.2.16. Cadastro Fiscalização**

6.2.16.1. A solução deve permitir o Cadastro de Leis, Códigos e Normas Municipais, Estaduais e Federais e outras necessárias a ação fiscal definidas no plano de ação.

6.2.16.2. Permitir o Cadastro de Tipo de Infrações

6.2.16.3. Permitir o Cadastro de Sanções

6.2.16.4. Permitir o cadastro de Tipo de Ações Fiscais, no mínimo com Notificação e Vistoria.

#### **6.2.17. Criação de uma Notificação**

6.2.17.1. A solução deve permitir que o Fiscal abra notificação vinculada a um requerimento existente a qualquer momento cadastrando os dados mínimos de identificação da Infração cometida, sanção aplicada, hora, agente fiscal que autua o processo e pessoa notificada.

6.2.17.2. A solução deve permitir que o agente faça a autuação e preencha em equipamento desktop, notebook e "mobile" os dados da autuação ou pedido de informação e anexe evidências documentais, imagens.

6.2.17.3. A solução deve permitir ao fiscal selecionar itens tematizados de cada um dos tipos de fiscalização e áreas de fiscalização de maneira independente, podendo ser fiscalizado itens que se refiram no mínimo as áreas de: Engenharia e Obras; Transporte; Transito.

#### **6.2.18. Criação de Ações Fiscais**

6.2.18.1. A solução deve permitir que sejam emitidas ações fiscais eletrônicas a determinado imóvel por meio de dados coletados in-loco ou dados de um requerimento existente ou carregamento direto de um cadastro imobiliário.

6.2.18.2. A solução deve permitir a seleção de temáticas vinculadas as infrações categorizadas exibindo de maneira fácil os itens legais relacionados ao tema escolhido e seu registro na autuação.

6.2.18.3. A solução deve permitir especificar os dados básicos do autuado e seus contatos.

6.2.18.4. A solução deve permitir que existam diversas notificações, multas, laudos técnicos e demais ações fiscais apensadas a um requerimento de origem.

6.2.18.5. A solução deve permitir que a administração possa acrescentar e cadastrar novos tipos de ações fiscais de acordo com os padrões do sistema e a legislação vigente.

6.2.18.6. A solução deve permitir a administração inserir diversos órgãos e áreas temáticas para atendimento a ações fiscais diversas.

### **6.2.19. Criação de Ações de Meio Ambiente**

6.2.19.1. A solução deve permitir que sejam emitidas ações de Meio Ambiente, integrada com CNAE's e outras normas definidas na Legislação;

6.2.19.2. A solução deve permitir a seleção de temáticas vinculadas às infrações categorizadas exibindo de maneira fácil os itens legais relacionados ao tema escolhido e seu registro na autuação;

6.2.19.3. A solução deve permitir especificar os dados básicos do autuado, assinatura e seus contatos;

6.2.19.4. A solução deve permitir que existam diversas notificações, autos de atuação, laudos técnicos, vistorias e demais ações fiscais apensadas a um requerimento de origem;

6.2.19.5. A solução deve permitir que a administração possa acrescentar e cadastrar novos tipos de ações fiscais de acordo com os padrões do sistema e a legislação vigente;

6.2.19.6. A solução deve permitir a administração inserir diversos órgãos e áreas temáticas para atendimento a ações fiscais diversas;

6.2.19.7. A solução deve permitir a administração criar e tramitar, nos termos da Legislação Federal, no mínimo, requerimentos de:

6.2.19.7.1. Licença Ambiental Prévia;

6.2.19.7.2. Licença Ambiental de Instalação;

6.2.19.7.3. Licença Ambiental de Operação;

6.2.19.7.4. Manifestação de Órgão Ambiental;

6.2.19.7.5. Parecer Técnico Ambiental;

6.2.19.7.6. Certidão de Dispensa de Licenciamento Ambiental;

6.2.19.7.7. Autorização de Corte e Remoção de Árvores.

## **7. SUPORTE E MANUTENÇÃO**

**7.1.** A Contratada deverá prestar serviços de manutenção corretiva e preventiva, durante toda a vigência do contrato, garantindo o funcionamento da aplicação.

7.1.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a identificar e corrigir os defeitos apresentados pelos sistemas informatizados que compõem a solução;

7.1.2. Entende-se por manutenção preventiva aquela destinada a atualizar componentes dos sistemas informatizados que compõem a solução, com o objetivo de reduzir ou impedir a ocorrência de falhas.

**7.2.** Com o objetivo de gerenciar os serviços de suporte e manutenção, é necessário que a solução ofertada possua área de perguntas e respostas frequentes que possam ser alimentadas diretamente pela Contratante ou pela Contratada no que lhe compete.

**7.3.** Com o objetivo de facilitar a gestão da solução e dos requerimentos em andamento, além do serviço de suporte e manutenção, a solução deverá ter um comunicador onde um gestor possa enviar e-mails e mensagens de orientação para grupos específicos com perfis específicos ou a todos os grupos, disponibilizado na Web e acessível via navegador de internet padrão W3C.

**7.4.** Haverá um canal de email e telefone disponibilizado para abertura de solicitações de manutenção e correções.

**7.5.** A contratada deverá manter para cada solicitação um número único de identificação, e deverá registrar ao menos os seguintes dados:

7.5.1. Data e hora da abertura do Requerimento;

7.5.2. Requerente;

7.5.3. Tipo de Requerimento;

7.5.4. Histórico do atendimento;

7.5.5. Data e hora do encerramento;

7.5.6. A empresa Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela Contratante, o histórico dos atendimentos concluídos e em pendência.

**7.6.** Como parte integrante dos serviços de manutenção e suporte a empresa Contratada deverá manter e sustentar a infraestrutura tecnológica descrita no item 5 deste Termo de Referência.

## **8. GARANTIA TECNOLÓGICA**

8.1. Ao final do contrato, não havendo interesse em renovação por parte da Contratante, a empresa fornecedora da solução deverá garantir o direito de acesso à consulta e impressão dos dados de atendimento a usuários e documentos gerados, ou seja, acesso a base de dados gerada na operação da solução, durante a vigência do contrato. Essa garantia deverá ser por um período de 06 (seis) meses.

## **9. HORAS TÉCNICAS (Sob Demanda)**

**9.1.** Constitui-se em uma reserva de horas para que a Contratante possa solicitar eventuais necessidades que surjam no decorrer do projeto e não estejam definidas no escopo do mesmo, não existindo nenhum compromisso por parte da Contratante de solicitar os mesmos.

**9.2.** A quantidade estimada de horas técnicas é 500 (quinhentas) que poderão ou não ser solicitadas pela Contratante a partir do 4º mês de vigência contratual, conforme cronograma de execução.

**9.2.1.** Caso sejam solicitadas pela Contratante, o seguinte procedimento deverá ser cumprido:

9.2.1.1. A Contratada deverá levantar junto à Contratante, todas as informações referentes a processos de negócios que farão parte do escopo do projeto;

9.2.1.2. Caberá à Contratante disponibilizar o acesso e fornecer suporte durante todo o processo de levantamento, regras de negócio, processos de trabalho, bases de dados e demais insumos necessários a execução do solicitado;

9.2.1.3. A Contratada deverá apresentar documento formal contendo informações dos processos levantados, bem como a quantidade de horas necessárias que serão utilizadas/consumidas para realização do(s) serviço(s), bem como prazo para conclusão dos mesmos;

9.2.1.4. A Contratante deverá homologar/validar as informações do processos levantados, o quantitativo de horas e o prazo apresentados pela Contratada;

9.2.1.5. As informações levantadas e homologadas servirão de base para a realização do(s) serviço(s) solicitado(s);

9.2.1.6. No caso de diversas solicitações, caberá a Contratante priorizar as mesmas. Definidas as prioridades, o prazo para entrega e homologação deverá ser devidamente acordado entre as partes.

## **10. VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE DO OBJETO (Simulação Funcional) PROVA DE CONCEITO (POC)**

Para garantir o atendimento aos requisitos técnicos deverá ser realizada a verificação de conformidade do objeto, através de demonstração da solução (simulação funcional) que servirá para resguardar a segurança da futura contratação. A Contratante designará uma comissão técnica que acompanhará a Licitante em todas as etapas da demonstração.

Todos os documentos e comprovações, cujas impressões sejam oriundas da verificação de conformidade do objeto (simulação funcional) serão anexados ao processo que originou esta licitação.



Todo o procedimento descrito dos itens 10.1 e 10.2 deverá ser OBRIGATORIAMENTE cumprido sob pena de DESCLASSIFICAÇÃO.

## **10.1. Preparação e orientações para a demonstração da solução**

### **10.1.1. Procedimento**

10.1.1.1. Definida a primeira classificada (e assim por diante, se necessário, por ordem de classificação) esta deverá realizar a demonstração das funcionalidades da solução.

10.1.1.2. A comissão de avaliação formada por agentes públicos indicados pela Contratante agendará e assistirá a demonstração e verificará a conformidade da solução proposta com o termo de referência, sendo assegurada a presença e participação das demais licitantes.

10.1.1.3. É de total responsabilidade da empresa licitante que o seu apresentador credenciado organize-se de modo a realizar a demonstração de todos os requisitos dentro do prazo máximo de 10 (dez) horas, sem exceder 6 (seis) horas diárias de apresentação.

10.1.1.4. O prazo máximo estabelecido no item anterior não será prorrogado em qualquer hipótese. Caso a licitante deixe de demonstrar qualquer requisito alegando falta de tempo, este será considerado como inexistente na solução apresentada e, portanto, a licitante será desclassificada;

10.1.1.5. A Contratante disponibilizará equipamento (microcomputador e dispositivos móveis) para as demonstrações. A proponente deverá apresentar sua solução através de acesso normal a Internet, via https (ambiente seguro), utilizando portas comuns, livres de proxies e firewalls.

10.1.1.6. Não será permitida qualquer conexão local ou no modo off-line;

10.1.1.7. Concluída a demonstração da proponente e verificada a conformidade da proposta com o presente termo de referência, a comissão de avaliação emitirá relatório comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias.

10.1.1.8. Caso a primeira classificada não tenha atendido as especificações obrigatórias o pregoeiro convocará as demais licitantes, respeitando a ordem de classificação, a demonstrarem suas soluções.

### **10.1.2. Orientações Técnicas**

10.1.2.1. A solução pretendida deverá possuir todos os requisitos dos itens 6.1 e 6.2 (módulos, funcionalidades, características gerais) e subitens deste termo, que deverão obrigatoriamente atender a todas as funcionalidades, atributos, rotinas e procedimentos conforme definidos nos tópicos mencionados.

10.1.2.2. As nomenclaturas utilizadas para designar os módulos e funcionalidades, são proposições desta administração. As nomenclaturas e os agrupamentos de

funcionalidades utilizados nas soluções das licitantes poderão ser diferentes, desde que realizem todas as atividades especificadas.

10.1.2.3. Todas as funcionalidades do item 6.2 e seus subitens deverão ser obrigatoriamente demonstradas sequencialmente e cumpridas, conforme detalhado no item 10.2 e ao final de cada operação, a proponente deverá gerar uma imagem da tela (que poderá ser uma impressão direta ou gravação em um arquivo digital para posterior impressão), com vistas a documentar e comprovar o item demonstrado.

10.1.2.3.1. Serão considerados como atendidos os itens se cumpridas todas as exigências neles contidas, Quaisquer das ações que não puderem ser realizadas, inclusive as impressões/gravações para comprovação de funcionalidades, ocasionarão a desclassificação da licitante.

10.1.2.4. A solução deverá ter previamente cadastrada um usuário, denominado “Usuário de Demonstração” para fins de demonstração, com perfil de acesso a todas as funcionalidades previamente configurado para que seja utilizado na demonstração, possibilitando o acesso inicial para manipulação dos módulos da solução.

## **10.2. FASE DE DEMONSTRAÇÃO**

### **10.2.1. Demonstração do Item: 6.2.2 - Perfil de Acesso**

10.2.1.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com os padrões especificados no item 6.2.1, utilizando o usuário “Usuário de Demonstração”, previamente cadastrado, conforme item 10.1.2.4;

10.2.1.2. Apresentar que é visível ao usuário que acessou a solução na home seu nome de usuário, o IP, data do último acesso, perfil logado;

10.2.1.3. Demonstrar os perfis de acesso que estão disponíveis para o usuário logado;

10.2.1.4. Acessar a ficha cadastral do “Usuário de Demonstração”;

10.2.1.5. Alterar para o usuário para um Perfil de Acesso de Gestor autorizado a cadastrar usuários;

10.2.1.6. Demonstrar que é o único usuário na base de dados;

10.2.1.7. Demonstrar perfis que ele está previamente vinculado;

10.2.1.8. Demonstrar perfis disponíveis em home são os mesmos aos quais ele está previamente vinculado na tela de cadastramento;

10.2.1.9. Demonstrar principais características e permissões de cada perfil que ele está vinculado: Itens de menu autorizados, página inicial de login/mudança de perfil e restrições;

10.2.1.10. Criar os seguintes usuários e vincula-los ao perfil correspondente, para facilitar o decorrer da demonstração o nome do usuário deve ser o mesmo nome do perfil:

10.2.1.10.1. Solicitante;

10.2.1.10.2. Analista de Protocolo;

10.2.1.10.3. Analista Tributário;

10.2.1.10.4. Analista Tesouraria;

10.2.1.10.5. Técnico;

10.2.1.10.6. Analista de Processos e Redação;

10.2.1.10.7. Deferimento;

10.2.1.10.8. Agente de Configurações;

10.2.1.11. Sair da solução.

#### **10.2.2. Demonstração do item 6.2.5 - Pré-cadastro e autorização de usuários**

10.2.2.1. Deverá ser disponibilizada a URL da solução a um Representante da Prefeitura para que o mesmo faça seu pré-cadastro no sistema, informando os dados descritos no item 6.2.5.1;

10.2.2.2. O pré-cadastro pode ser feito com a orientação ou pelo próprio Licitante, caso a comissão assim determine;

10.2.2.3. Sair da solução;

10.2.2.4. Acessar novamente e autenticar na solução, utilizando o usuário criado;

10.2.2.5. A Licitante deverá demonstrar que usuário foi pré-cadastrado, mas há restrição de acesso porque está sendo analisado, conforme descrito no item 6.2.5.2 não conseguindo acessar a solução;

10.2.2.6. Acessar e autenticar na solução de acordo com os padrões especificados no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações”, cadastrado no item 10.2.1.10.8;

10.2.2.7. Autorizar o pré-cadastrado e vincular a qualquer um dos perfis cadastrados no item 10.2.1.10 ao “usuário novo”;

10.2.2.8. Sair da Solução;

10.2.2.9. Demonstrar que o Novo Usuário já conseguiu acesso a solução;

10.2.2.10. Demonstrar que as permissões são apenas do perfil vinculado ao Novo usuário conforme vinculado no item 10.2.2.7;

10.2.2.11. Demonstrar que o usuário com acesso ativo pode realizar as ações descritas no item 6.2.5.6;

10.2.2.12. Sair da solução.

### **10.2.3. Demonstração do item 6.2.6 - Consulta a usuários cadastrados**

10.2.3.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com os padrões especificados no item 6.2.1, utilizando o usuário “Usuário de Demonstração”, previamente cadastrado, conforme item 10.1.2.4;

10.2.3.2. Demonstrar a consulta a alguns usuários cadastrados nos itens anteriores e verificar se constam da base de dados conforme itens 6.2.6.1 e 6.2.6.2;

10.2.3.3. Após buscar, proceder a visualização do cadastro conforme especificado no item 6.2.6.3.

### **10.2.4. Demonstração do item 6.2.3 - Configurar Formulários**

10.2.4.1. Acessar a solução de acordo com o padrão estabelecido no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações” cadastrado no item 10.2.1.10.8;

10.2.4.2. Editar Formulário Requerimentos:

10.2.4.2.1. Demonstrar a possibilidade de configuração de campos de formulários de requerimentos;

10.2.4.2.2. Acessar o subformulário “Imóvel” e Inativar campos; Trocar nome de campos; Trocar campos obrigatórios para não obrigatórios;

10.2.4.2.3. Repetir o procedimento para os seguintes subformulários:

10.2.4.2.3.1. Proprietário;

10.2.4.2.3.2. Responsabilidade Técnica;

10.2.4.2.3.3. Memorial Descritivo;

10.2.4.2.4. Demonstrar a possibilidade de configuração de campos do formulário de usuários;

10.2.4.2.4.1. Acessar o Sub formulário “usuários” e Inativar campos; Trocar nome de campos; Trocar campos obrigatórios para não obrigatórios;

10.2.4.2.5 Repetir o procedimento para os seguintes subformulários;

10.2.4.2.5.1. Dados Pessoais;

10.2.4.2.5.2. Dados Contatos;

10.2.4.2.5.3. Vínculo Profissional;

10.2.4.2.6. Sair da Solução.

#### **10.2.5. Demonstração do item 6.2.8 - Cadastro das Tabelas Primárias Centrais**

10.2.5.1. Acessar a solução de acordo com o padrão estabelecido no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações” cadastrado no item 10.2.1.10.8 resultado da demonstração do item 6.2.2;

10.2.5.2. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento dos tipos de construção;

10.2.5.2.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.2.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento de vários tipos de construção, realizando pelo menos o cadastro dos tipos mencionados no item 6.2.8.1.1 deste Anexo;

10.2.5.2.3. Demonstrar que os tipos criados estão ativos e funcionais;

10.2.5.2.4. Desativar um tipo e demonstrar que foi inativado;

10.2.5.3. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento dos tipos de uso;

10.2.5.3.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.3.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento de vários tipos de uso da obra, realizando pelo menos o cadastro dos tipos de uso mencionados no item 6.2.8.1.2 deste Anexo;

10.2.5.3.3. Demonstrar que os tipos criados estão ativos e funcionais;

10.2.5.3.4. Desativar um tipo e demonstrar que foi inativado.

10.2.5.4. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento dos órgãos gestores.

10.2.5.4.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.4.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento dos diversos órgãos gestores envolvidos, realizando pelo menos o cadastro dos órgãos gestores mencionados no item 6.2.8.1.3 deste Anexo;

10.2.5.4.3. Demonstrar que os órgãos gestores criados estão ativos e funcionais;

10.2.5.4.4. Desativar um órgão gestor e demonstrar que foi inativado;

10.2.5.5. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento das áreas técnicas;

10.2.5.5.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.5.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento das diversas áreas técnicas que darão pareceres nos requerimentos, realizando pelo menos o cadastro das áreas técnicas mencionadas no item 6.2.8.1.4 deste Anexo;

10.2.5.5.3. Demonstrar que as áreas técnicas criadas estão ativas e funcionais;

10.2.5.5.4. Desativar uma área técnica e demonstrar que foi inativada;

10.2.5.6. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento dos tipos de documentos que serão utilizados/exigidos na tramitação dos requerimentos;

10.2.5.6.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.6.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento dos diversos tipos de documentos que serão utilizados/exigidos na tramitação dos requerimentos, realizando pelo menos o cadastro dos tipos de documentos mencionados no item 6.2.8.1.5 deste Anexo;

10.2.5.6.3. Demonstrar que os tipos de documentos criados estão ativos e funcionais;

10.2.5.6.4. Desativar um tipo de documento e demonstrar que foi inativado;

10.2.5.7. Demonstrar que o sistema disponibiliza funcionalidade para o cadastramento de autoridades, conforme mencionado no item 6.2.8.1.8 deste Anexo;

10.2.5.7.1. Demonstrar que a lista está vazia;

10.2.5.7.2. Demonstrar que o sistema possibilita o cadastramento de várias autoridades responsáveis, uma para cada órgão, realizando pelo menos o cadastro de uma autoridade;

10.2.5.7.3. Demonstrar que os tipos criados estão ativos e funcionais;

10.2.5.7.4. Sair da Aplicação.

## **10.2.6. Demonstração do item 6.2.7 - Cadastro de Tipos de Requerimento**

10.2.6.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com os padrões especificados no item 6.2.1, utilizando o usuário “Usuário de Demonstração”, previamente cadastrado, conforme item 10.1.2.4;

10.2.6.2. Demonstrar que a lista de requerimentos está vazia;

10.2.6.3. Cadastrar os requerimentos conforme especificados no item 6.1.3 e subitens.

#### **10.2.7. Demonstração do item 6.2.9 - Vincular Requerimentos**

10.2.7.1. Vincular os tipos de documentos cadastrados no item 10.2.5.6 aos tipos de requerimentos criados no item 10.2.6, conforme os requisitos estabelecidos no item 6.2.9.1;

10.2.7.2. Vincular cada Requerimento a um ou mais subformulários;

10.2.7.3. Demonstrar que os subformulários correspondentes ao requerimento selecionados são exibidos;

10.2.7.4. Proceder o mesmo para cada um dos requerimentos vinculados aos subformulários;

10.2.7.5. Demonstrar que os documentos foram vinculados ao requerimento selecionados são exibidos na área de upload de um novo requerimento.

#### **10.2.8. Demonstração do item: 6.2.10 - Solicitar um Novo Requerimento**

10.2.8.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário "Solicitante" cadastrado no item 10.2.1.10.1;

10.2.8.2. Demonstrar o cadastro de novos requerimentos baseados nos tipos cadastrados no item 10.2.6.3; preencher dados do imóvel, propriedade e demais itens exigidos para cada tipo de requerimento, fazer upload de anexos obrigatórios a cada tipo de requerimento, encaminhar a prefeitura o Requerimento;

10.2.8.3. Demonstrar durante o preenchimento que os cadastros que é possível salvar em criação e depois retomar e continuar o preenchimento;

10.2.8.4. Demonstrar que ao tentar salvar sem a totalidade do preenchimento dos campos obrigatórios preenchidos a solução emite alerta que o salvamento é em criação e solicita se o usuário deseja continuar o preenchimento ou salvar em criação;

10.2.8.5. Demonstrar que na solução o envio do requerimento só é feito após anexar os documentos obrigatórios e a tentativa de envio sem este mínimo exigido deve exibir um alerta;

10.2.8.6. Demonstrar que após tentar salvar com o preenchimento existe uma confirmação de Termo de Responsabilidade sobre a veracidade das informações a serem enviadas pelo usuário;

10.2.8.7. Demonstrar que ao finalizar o preenchimento do requerimento e anexar os documentos exigidos, pelas normas haverá a informação ao requerente que o requerimento será encaminhado a prefeitura.

## **10.2.9. Demonstração do item: 6.2.13 - Tramitação de Requerimento**

### **10.2.9.1. Análise Prévia**

10.2.9.1.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Analista de Protocolo” cadastrado no item 10.2.1.10.2;

10.2.9.1.2. Demonstrar a Análise de um novo requerimento pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.1.2.1. Visualizar lista de todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura (conforme cadastramentos do item 10.2.8);

10.2.9.1.2.2. Buscar e abrir alguns dos requerimentos;

10.2.9.1.2.3. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.1.2.4. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.1.2.5. Demonstrar que ele não visualiza requerimentos que não são do órgão ao qual o usuário corrente pertence;

10.2.9.1.3 Demonstrar o despacho de requerimentos pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.1.3.1. Anexar um arquivo;

10.2.9.1.3.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.1.3.2. Efetuar seu despacho em campo texto;

10.2.9.1.4. Selecionar áreas técnicas onde o Requerimento deverá passar para laudo ou parecer técnico;

10.2.9.1.4.1. Aprovar um requerimento;

10.2.9.1.5. Repetir a Demonstração para outro requerimento e executar o encerramento do requerimento com a seleção do motivo e baixa do requerimento;

10.2.9.1.5.1. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados do requerimento aprovado e do requerimento encerrado;

10.2.9.1.6. Sair da Aplicação.

### **10.2.9.2. Análise Tributária**

10.2.9.2.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Analista Tributário” cadastrado no item 10.2.1.10.3;



10.2.9.2.2. Demonstrar a Análise de um novo requerimento pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.2.2.1. Visualizar todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura;

10.2.9.2.2.2. Buscar e abrir alguns requerimentos;

10.2.9.2.2.3. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.2.2.4. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.2.3. Demonstrar o despacho de requerimentos pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.2.3.1. Anexar um arquivo;

10.2.9.2.3.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.2.3.3. Demonstrar o despacho com no mínimo os seguintes dados: valor do boleto; Data de vencimento, Numeral completo do Boleto, despacho em campo texto;

10.2.9.2.3.4. Aprovar o requerimento;

10.2.9.2.4. Repetir a Demonstração para outro requerimento e executar o encerramento do requerimento com a seleção do motivo e baixa do requerimento;

10.2.9.2.4.1. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados do requerimento aprovado e do requerimento encerrado;

10.2.9.2.5. Sair da Aplicação.

### **10.2.9.3. Análise e Informe de Dados do Pagamento**

10.2.9.3.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Analista Tesouraria” cadastrado no item 10.2.1.10.4;

10.2.9.3.2. Demonstrar a Análise de um novo requerimento pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.3.2.1. Visualizar todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura;

10.2.9.3.2.2. Buscar e abrir alguns requerimentos;

10.2.9.3.2.3. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.3.2.4. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.3.3. Demonstrar o despacho de requerimentos pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.3.3.1. Anexar um arquivo;

10.2.9.3.3.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.3.3.3. Demonstrar o despacho com no mínimo os seguintes dados: valor pago; Data de pagamento, despacho em campo texto;

10.2.9.3.3.4. Aprovar um requerimento;

10.2.9.3.4. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados do requerimento aprovado e do requerimento encerrado;

10.2.9.3.5. Sair da Aplicação.

#### **10.2.9.4. Análise/laudo Técnico**

10.2.9.4.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Técnico” cadastrado no item 10.2.1.10.5;

10.2.9.4.2. Demonstrar que o técnico só visualiza o que ele é parte;

10.2.9.4.3. Demonstrar a Análise de um novo requerimento pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.4.3.1. Visualizar todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura;

10.2.9.4.3.2.. Buscar e abrir alguns requerimentos;

10.2.9.4.3.3. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.4.3.4. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.4.4. Demonstrar o despacho de requerimentos pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.4.4.1. Anexar um arquivo;

10.2.9.4.4.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.4.4.3. Demonstrar o despacho com no mínimo os seguintes dados: indicação técnica, descrição do laudo técnico;

10.2.9.4.4.4. Aprovar o requerimento;

10.2.9.4.6. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados do requerimento aprovado;

10.2.9.4.7. Sair da Solução.

#### **10.2.9.5. Análise do Processo e Preparação do Deferimento**

10.2.9.5.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Analista de Processos e Redação” cadastrado no item 10.2.1.10.6;

10.2.9.5.2. Demonstrar que o usuário visualiza todos os requerimentos do órgão que ele é parte;

10.2.9.5.3. Demonstrar a análise de um novo requerimento pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.5.3.1. Visualizar todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura;

10.2.9.5.3.2. Buscar e abrir alguns requerimentos;

10.2.9.5.3.3. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.5.3.4. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.5.4. Demonstrar o despacho de requerimentos pela prefeitura, com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.5.4.1. Anexar um arquivo;

10.2.9.5.4.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.5.4.3. Demonstrar o despacho com no mínimo os seguintes dados: indicação do deferimento, despacho, detalhe técnico do documento que será emitido após o deferimento, condição exigida;

10.2.9.5.4.4. Gravar indicações e detalhes técnicos;

10.2.9.5.4.5. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados;

10.2.9.5.5. Sair da Solução.

#### **10.2.9.6. Deferir Requerimentos**

10.2.9.6.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Deferimento” cadastrado no item 10.2.1.10.7;

10.2.9.6.2. Demonstrar que visualiza todos os requerimentos do órgão que ele é parte;

10.2.9.6.3. Visualizar todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura;

10.2.9.6.4. Buscar e abrir alguns requerimentos;

10.2.9.6.5. Visualização e Verificação de todos os dados preenchidos nos subformulários;

10.2.9.6.6. Visualizar arquivos anexados aos requerimentos;

10.2.9.6.7. Demonstrar os despachos deferindo e indeferindo requerimentos com no mínimo as seguintes ações:

10.2.9.6.7.1. Demonstrar que é possível anexar arquivos aos requerimentos;

10.2.9.6.7.2. Após o envio, visualizar no mínimo as seguintes informações: Nome do arquivo, tipo de documento selecionado, data e hora do envio, quem enviou o arquivo;

10.2.9.6.7.3. Demonstrar o despacho com no mínimo os seguintes dados: Decisão do deferimento/indeferimento, despacho;

10.2.9.6.8. Visualizar e confirmar a tramitação e a gravação dos dados despachados;

10.2.9.6.9. Visualizar os documentos gerados após os deferimentos (certidões, licenças e fiscalização);

10.2.9.6.10. Sair da Solução.

#### **10.2.10. Demonstração - Verificar itens de Navegação (geral)**

10.2.10.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Usuário de Demonstração”, previamente cadastrado, conforme item 10.1.2.4;

10.2.10.2. Demonstrar a visualização em “Home” dos seguintes itens:

10.2.10.2.1. Nome do Usuário;

10.2.10.2.2. IP do Equipamento de acesso;

10.2.10.2.3. Links para a área de configuração e gestão;

10.2.10.2.4. Data do Último Acesso;

10.2.10.3. Visualizar os seguintes itens:

10.2.10.3.1. Todos os requerimentos abertos e encaminhados a Prefeitura, em qualquer estágio;

10.2.10.3.2. Todos os requerimentos que o usuário logado tenha criado, encaminhado a Prefeitura ou salvo em criação;

10.2.10.3.3. Filtros que permitam visualizar os requerimentos por tipo de estágio atual do requerimento;

10.2.10.3.4. Quantitativos de requerimentos por Estágio;

10.2.10.3.5. Totalizador de todos os requerimentos;

10.2.10.4. Visualizar os requerimentos autorizados para o gestor;

10.2.10.5. Demonstrar existência, função e exibição com link:

10.2.10.5.1. Ícone de acesso a Página da Prefeitura;

10.2.10.5.2. Ícone para novo Requerimento;

10.2.10.5.3. Ícone de consulta aos requerimentos em tramitação;

10.2.10.5.4. Ícone de consulta a requerimentos finalizados e/ou arquivados;

10.2.10.6. Link para acesso a painel com informações pessoais, com no mínimo:

10.2.10.6.1. Registro do Histórico de Acesso;

10.2.10.6.2. Sala de Situações com gráficos de acompanhamento dos requerimentos e dados gerais;

10.2.10.6.2.1. Gráficos de todos os requerimentos deferidos e indeferidos;

10.2.10.6.2.2. Gráficos por requerente.

10.2.10.6.2.3. Painel de indicadores com quantitativo de requerimentos por estágio.

10.2.10.6.2.4. Os gráficos devem ter filtros por critérios como tipo de requerimento, órgão, estágio, bairro.

10.2.10.7. Adicionar ou editar tipo de responsável técnico, conforme item 6.2.12.1.7;

10.2.10.8. Adicionar ou editar zonas, conforme item 6.2.12.1.8;

10.2.10.9. Adicionar ou editar cartórios, conforme item 6.2.12.1.9;

10.2.10.10. Demonstrar o cadastramento de perguntas e respostas frequentes para orientação de usuários, 6.2.12.1.11.

#### **10.2.11. Demonstração – Permissões/Perfis (geral)**

10.2.11.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Usuário de Demonstração”, previamente cadastrado conforme item 10.1.2.4;

10.2.11.2. Demonstrar que um usuário tem a possibilidade de ter múltiplos perfis;

10.2.11.3. Demonstrar a vinculação de um usuário a pelo menos um de cada um dos tipos dos seguintes perfis:

10.2.11.3.1. Um Perfil de Gestor.

10.2.11.3.2. Um Perfil de Análise e atendimento.

10.2.11.3.3. Um Perfil Técnico.

10.2.11.4. Demonstrar a navegação pelos três Perfis, e as respectivas permissões sem a necessidade de sair da solução.

10.2.11.5. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Solicitante” cadastrado no item 10.2.1.10.1;

10.2.11.6. Demonstrar que o perfil de Solicitante ativo inabilita todos os demais perfis e vice-versa, sendo que o perfil solicitante é exclusivo, não podendo ser um mesmo usuário vinculado a ele e a outro perfil.

10.2.11.7. Sair da Solução.

#### **10.2.12. Demonstração do item: 6.2.14 - Acompanhamento de Requerimentos e Documentos**

10.2.12.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Analista Tributário” cadastrado no item 10.2.1.10.3;

10.2.12.2. Localizar e visualizar Requerimentos certidões, licenças e fiscalização emitidas;

10.2.12.3. Localizar e visualizar Requerimentos Encerrados.

10.2.12.4. Visualizar todos os requerimentos com status atual “Deferido” e abrir um requerimento.

10.2.12.4.1. Visualizar em uma página:

10.2.12.4.1.1. Todos os despachos emitidos para um determinado requerimento;

10.2.12.4.1.2. A íntegra dos dados requeridos pelo solicitante;

10.2.12.4.1.3. O link para os documentos anexados;

10.2.12.4.1.4. O link para o documento emitido (certidões, licenças, notificações e outros);

10.2.12.4.1.5. A troca de informações entre agentes de governo e requerente;

10.2.12.4.1.6. Alertas visuais sobre a necessidade de despacho de seu usuário ou perfil e acesso direto nos itens em alerta;

10.2.12.4.1.7. Exibição de um requerimento diretamente em um único campo de busca com a digitação do número do requerimento.

10.2.12.5. Demonstrar a existência de alertas visuais sobre a necessidade de despacho de seu usuário ou perfil e acesso direto via cliques nos itens em alerta.

10.2.12.6. Demonstrar a facilidade de busca e abertura de um requerimento diretamente em um único campo com a digitação do número do requerimento e a exibi-lo ao clicar em buscar.

10.2.12.7. Verificar se existem alertas e exibir seus quantitativos e respectivas listas.

10.2.12.8. Demonstração Lista Geral de Requerimentos do seu órgão.

10.2.12.9. Sair da Solução.

#### **10.2.13. Demonstração do item: 6.2.15 - Enviar e Receber informações**

10.2.13.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Técnico” cadastrado no item 10.2.1.10.5;

10.2.13.2. Visualizar todos os requerimentos que ele é parte em qualquer estágio do trâmite;

10.2.13.3. Selecionar um requerimento que já tenha passado da análise inicial de protocolo e solicitar informações do Requerente;

10.2.13.4. Demonstrar que o Requerente visualiza e responde a informação solicitada;

10.2.13.5. Demonstrar o envio de uma solicitação de informação a outra área técnica ou grupo de analistas e a respectiva resposta deste;

10.2.13.6. Demonstrar que quando são solicitadas informações tanto ao requerente quanto ao agente de governo o requerimento ainda não respondido fica em evidencia ou destaque.

10.2.13.7. Sair da solução.

#### **10.2.14. Demonstração do item: 6.2.11 - Painéis de Gestão e Informações Gerenciais**

10.2.14.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o usuário especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações” cadastrado no item 10.2.1.10.8;

10.2.14.2. Demonstração da sala de situações e dos painéis;

10.2.14.3. Demonstração do Relatório com o acordo do nível de serviço (tempo de atendimento do requerimento);

10.2.14.4. Demonstração de Acompanhamento Tesouraria;

10.2.14.5. Visualizar todos os boletos registrados e pagos;

10.2.14.6. Visualizar um requerimento e sua localização no mapa e as informações básicas do requerimento;

10.2.14.7. Sair da Solução.

#### **10.2.15. Demonstração do item: 6.2.16 - Efetuar um cadastro de fiscalização**

10.2.15.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações” cadastrado no item 10.2.1.10.8;

10.2.15.2. Demonstrar o cadastro fiscal com no mínimo o descrito no item 6.2.16.

10.2.15.3. Demonstrar o cadastro fiscal com no mínimo o descrito nos itens 6.2.18.5 e 6.2.18.6.

#### **10.2.16. Demonstração do item: 6.2.17 - Criar Notificação**

10.2.16.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Técnico” cadastrado no item 10.2.1.10.5;

10.2.16.2. Criar uma nova notificação com no mínimo o descrito no item 6.2.17.

#### **10.2.17. Demonstração do item: 6.2.18 - Criar Ação Fiscal**

10.2.17.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Técnico” cadastrado no item 10.2.1.10.5;

10.2.17.2. Criar uma nova notificação com no mínimo o descrito no item 6.2.18, itens 6.2.18.1 até 6.2.18.4.

#### **10.2.18. Demonstração do Item 6.2.19 – Criar Ações de Meio Ambiente**

10.2.18.1. Acessar e autenticar na solução de acordo com o especificado no item 6.2.1, utilizando o usuário “Agente de Configurações” cadastrado no item 10.2.1.10.8;

10.2.18.2. Criar uma nova notificação com, no mínimo, o descrito no item 6.2.19, itens 6.2.19.1 até 6.2.19.7.



## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **11.1. Proposta Comercial**

**11.1.1.** As licitantes deverão apresentar em suas propostas comerciais a descrição dos serviços a serem prestados, bem como cronograma das atividades a serem realizadas conforme informações constantes neste Termo de Referência.

### **11.2. Documentos de Habilitação**

**11.2.1.** Quanto a qualificação técnica, além do atestado de capacidade técnica também deverá ser apresentada declaração das instalações.

**11.2.2.** As licitantes **poderão** realizar vistoria técnica para tomar conhecimento de todas as condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

**11.2.2.1.** Para as licitantes que quiserem realizar a vistoria, será necessário agendamento

**11.2.2.2.** As visitas acontecerão deste a data de publicação do edital até o último dia anterior à data prevista para a abertura do certame.

**11.2.3.** A Prefeitura emitirá Atestado em nome da empresa que efetuou a visita.

**11.2.3.1.** A(s) licitante(s) **que optarem pela realização** de visita deverá(ão) apresentar o Atestado juntamente com seus documentos de habilitação.

**11.2.4.** A realização da vistoria não é condição à participação na presente licitação, ficando, contudo, as licitantes cientes de que, após apresentação das propostas, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

**11.2.4.1.** A(s) licitante(s) **que optarem pela não realização** de vistoria deverão apresentar “Declaração” de que tem pleno e total conhecimento do Edital e seus Anexos e de que se submete a todas as condições do mesmo.

### **11.3. Prazo de Vigência**

**11.3.1.** O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, contados a partir da data de recebimento pela Contratada da Ordem de Serviço Inicial, a ser emitida após assinatura do contrato, podendo ser prorrogado.

### **11.4. Forma e Prazo de Pagamento**

**11.4.1.** O licenciamento e demais serviços serão pagos conforme Planilha de Serviços e Preços da licitante vencedora e cronograma de execução conforme abaixo:

#### **11.4.1.1. Cronograma de Execução**

Item / Descrição dos Serviços	Prazo de execução (meses)												13º à 24º
	01º	02º	03º	04º	05º	06º	07º	08º	09º	10º	11º	12º	
<b>1 – Implantação da solução:</b> Planejamento do Plano Gerencial de Implantação, Análise e Definição dos Processos, Configuração Geral da Solução, Cadastro de Requerimentos, Configuração dos Servidores/Usuários Beneficiados, Interface para troca de informações e implantação do Módulo Fiscalização.													
<b>2. Treinamento para os usuários da solução</b>													
<b>4 - Licenciamento de uso temporário da solução</b>													
<b>5 – Suporte e manutenção</b>													
<b>6 – Horas Técnicas (sob demanda)</b>													

**11.4.1.1.1. Serviços de implantação da solução e treinamento:** Do 1º ao 3º mês - os pagamentos serão efetuados após a realização dos serviços até o 10º (décimo) dia útil subsequente a apresentação das faturas correspondentes.

**11.4.1.1.2. Suporte e manutenção da solução:** Do 1º ao 24º mês - os pagamentos serão efetuados após a realização dos serviços até o 10º (décimo) dia útil subsequente a apresentação das faturas correspondentes.

**11.4.1.1.3. Licenciamento de uso da solução:** Do 1º ao 24º mês - os pagamentos serão efetuados após a realização dos serviços até o 10º (décimo) dia útil subsequente a apresentação das faturas correspondentes. A primeira e a última fatura referentes aos serviços de licenciamento, suporte e manutenção deverão ser consideradas proporcionalmente ao número de dias em que efetivamente foram prestados os serviços naqueles meses.

**11.4.1.1.4. Horas técnicas (sob demanda):** Caso ocorram entre o 4º e 24º mês - os respectivos pagamentos serão efetuados após a realização dos serviços até o 10º (décimo) dia útil subsequente a apresentação das faturas correspondentes.

**11.4.2.** Os pagamentos dar-se-ão mediante depósito bancário em favor da CONTRATADA.

**11.4.3.** Ocorrendo atraso nos pagamentos, o valor devido será atualizado monetariamente pela variação *pro rata die* do IPCA/IBGE ocorrida entre a data do adimplemento da obrigação e a do efetivo pagamento, mais juros de mora de 0,5 % (cinco décimos por cento) por mês, calculados *pro rata die*.

## **11.5. Reajuste de Preços**

**11.5.1.** Os preços serão fixos e irrealizáveis pelos primeiros 12 (doze) meses da vigência contratual.

**11.5.2.** A partir do 13º (décimo terceiro) mês serão reajustados de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

**11.5.3.** Após os 24 (vinte e quatro) meses de vigência, havendo prorrogação do contrato, dos serviços de suporte e manutenção, esses preços mensais serão reajustados de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, 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.

## **11.6. Obrigações da Contratante**

**11.6.1.** Emitir a Ordem de Serviços Inicial e disponibilizar, em tempo hábil, todas as instalações, equipamentos e suprimentos necessários à perfeita execução dos serviços, bem como autorizar expressamente os técnicos da CONTRATADA para a realização dos trabalhos.

**11.6.2.** Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, cópias de legislação (Leis, Decretos e Atos Normativos e outras normas jurídicas relacionadas que houver) pertinentes ao objeto necessárias para a execução dos serviços.

**11.6.3.** Designar formalmente os servidores da CONTRATANTE que serão responsáveis por gerir o funcionamento do sistema que terão como função principal o auxílio no processo de implantação e acompanhamento, incluindo servidor da área de Informática para apoio aos técnicos da Contratada no processo de implantação e durante toda vigência do contrato, para garantir a efetiva realização dos serviços contratados dentro do cronograma proposto pela Contratada e nas condições previstas.

**11.6.4.** Fiscalizar a execução do objeto deste Contrato podendo, em decorrência, solicitar fundamentadamente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma atenderá no prazo mínimo necessário.

**11.6.5.** Notificar a CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato.

**11.6.6.** Efetuar o pagamento na forma e condições avençadas.

**11.6.7.** Manter o sigilo sobre a tecnologia e as técnicas da CONTRATADA a que tenha acesso.

## **11.7. Obrigações da Contratada**

**11.7.1.** Prestar todos os serviços licitados, de acordo com a proposta oferecida e com as normas e condições previstas no edital de origem e seus anexos, respondendo civil e criminalmente pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.

**11.7.2.** Manter, durante a vigência do contrato, conformidade com as obrigações assumidas, os requisitos de habilitação e de qualificação técnica exigidos no edital de origem.

**11.7.3.** Responsabilizar-se pelo uso devido dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela CONTRATANTE.

**11.7.4.** Manter sigilo completo sobre as informações que lhe forem confiadas, não podendo cedê-las a terceiros, sob nenhum pretexto, comprometendo-se, por seus empregados e prepostos, a tê-las sob sua guarda.

**11.7.5.** Submeter-se à fiscalização da CONTRATANTE, durante toda sua vigência do contrato.

**11.7.6.** Acatar as exigências dos Poderes Públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades;

**11.7.7.** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

**11.7.8.** Responder, integralmente, por perdas e danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

**11.7.9.** A CONTRATADA não será responsabilizada por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.

**11.7.10.** Não ceder ou subcontratar, inteira ou parcialmente, os direitos e obrigações deste Contrato ou os dele resultantes, sem prévia e formal anuência da CONTRATANTE.

**11.7.10.1.** Excepcionalmente, será permitida a subcontratação dos serviços descritos, desde que devidamente aceito pela administração

## 12. PLANILHA DE SERVIÇOS E PREÇOS

Item	Descrição	Qtde.	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Implantação da solução conforme regras e especificações do Termo de Referência	03 (três)	Serviços		
2	Treinamento para os usuários da solução conforme regras e especificações do Termo de Referência.	01 (um)	Serviço		
3	Licenciamento de uso temporário da solução conforme especificações do Termo de Referência.	24 (vinte e quatro)	Meses		
4	Manutenção e suporte da solução conforme especificações do Termo de Referência.	24 (vinte e quatro)	Meses		
5	Horas Técnicas (sob demanda)	500	Horas		
<b>VALOR GLOBAL - (Somatória do valor total dos itens de 1 até 5) (por extenso)</b>					<b>R\$ _____</b>

**12.1.** As proponentes deverão utilizar a tabela acima e o cronograma estimado constante no item 11.4.1.1 como base para elaboração de suas propostas comerciais, considerando 24 (vinte e quatro) meses de vigência contratual.

**12.3.** Nos preços deverão estar incluídas todas as incidências fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e demais encargos, que correrão por sua conta e responsabilidade, estando também abrangidas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação, necessários à implantação e operacionalização do objeto contratual.