

**EDITAL**

**CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2021  
PREGÃO PRESENCIAL 556/SMA/DSL/2020**

O Município de Florianópolis, torna público que realizará Consulta Pública, visando o aprimoramento do Termo de Referência do Edital de Pregão Presencial nº 556/2020, para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico, sustentação e manutenção do sistema de Gestão dos Processos Administrativos e Documentos do Centro de Atendimento ao Cidadão (“Rastreabilidade”) da Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes do Anexo (Minuta do Termo de Referência) deste edital.

**1. DO OBJETO DA CONSULTA PÚBLICA**

1.1. Constituem objeto da presente consulta pública:

- a) Receber sugestões e comentários relacionados aos aspectos técnicos referentes ao termo de referência anexo deste edital, destinado à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico, sustentação e manutenção do sistema de Gestão dos Processos Administrativos e Documentos do Centro de Atendimento ao Cidadão (“Rastreabilidade”) da Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF;
- b) Esclarecer eventuais dúvidas quanto aos critérios técnicos exigidos para a escolha da solução a ser implantada;
- c) Dar maior publicidade ao procedimento licitatório;
- d) Obter informações acerca das peculiaridades do mercado;
- e) Estabelecer amplo diálogo com qualquer cidadão interessado, bem como com as pessoas jurídicas do ramo, por meio de seus representantes legais, com o objetivo de trocar informações e sugestões relativas aos termos contidos na minuta do termo de referência, visando à busca da ampliação da competitividade e o atendimento das necessidades finalísticas da aquisição.

**2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

2.1. Qualquer pessoa física ou jurídica que possua interesse em apresentar contribuições que venham a subsidiar o Município no aprimoramento do Termo de Referência anexo, poderão apresentá-las na forma definida neste Edital de Consulta Pública.

2.2. Entende-se por contribuições, qualquer sugestão de modificação, supressão ou acréscimo nos requisitos pré-definidos na minuta do termo de referência anexo deste edital, bem como demais informações que possam subsidiar o atendimento dos objetivos definidos no termo de referência, de acordo com os objetivos definidos no item 1.1 deste edital.

2.3. As contribuições poderão ser dirigidas ao Município até às 17 horas do dia **25 de março de 2021**, pelo seguinte meio:

- a) eletronicamente, através do e-mail [consultapublica@pmf.sc.gov.br](mailto:consultapublica@pmf.sc.gov.br);

**3. DA SESSÃO**

3.1. No dia **26 de março de 2021**, a partir das **09 horas**, terá início a sessão virtual da consulta pública, que poderá ser acessada por meio de link a ser disponibilizado no site da Prefeitura.

3.2. A sessão compreenderá as seguintes etapas:

I. Abertura da sessão pública;

II. Credenciamento, das pessoas físicas e pessoas jurídicas, por meio de seus representantes, interessados em participar da fase de debates;

III. Fase de debates, na qual será oportunizado, àqueles que estejam credenciados, caso queiram, período de até \_\_ minutos, via chat, para que se manifestem quanto ao objeto da consulta pública;

3.3. Durante os debates o representante do Município, por meio de seus representantes, poderá se manifestar verbalmente, caso julgue pertinente, visando enriquecer o tema em pauta.

- 3.4. Todas as contribuições e questionamentos deverão referir-se ao objeto da consulta pública, sendo desconsideradas as relativas a outros assuntos.
- 3.5. As eventuais contribuições por encaminhadas via e-mail serão recolhidas, para que sejam formalmente analisadas pelo Município, com as demais contribuições apresentadas na forma do item 2.3 deste edital.
- 3.6. Se ao final do prazo para encerramento da consulta ainda houver algum interessado em se manifestar, o mesmo poderá enviar a sua contribuição via e-mail, na forma e prazo do item 2.3 deste edital.
- 3.7. O Município reserva-se o direito de não discutir as contribuições recebidas durante a sessão da consulta.
- 3.8. O resultado da análise das contribuições será publicado no site do Município, após avaliação da área demandante e antes da republicação do certame licitatório.
- 3.9. Os representantes do Município poderão:
- Decidir conclusivamente sobre os procedimentos adotadas na consulta;
  - Conceder e cassar a palavra quando o expositor extrapolar o tempo estabelecido, bem como nos casos em que o tema abordado se afastar da matéria em pauta;
  - Determinar a retirada de pessoas que perturbarem a consulta, coibir as condutas desrespeitosas ou com o fim de protelar ou desvirtuar o objetivo da consulta.
  - Registrar a Ata da Consulta Pública;

#### **4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 4.1. A sessão de Consulta Pública será registrada em ata que poderá ser lavrada em até 05 dias após a realização da consulta.
- 4.1.1. A Ata será disponibilizada, integralmente, no site do Município (<http://www.pmf.sc.gov.br/>), juntamente com as respostas às contribuições apresentadas.
- 4.2. A sessão de Consulta Pública poderá ser gravada;

#### **5. DOS ANEXOS**

- 5.1. Constitui parte integrante do presente edital:
- Anexo Único - Minuta do Termo de Referência.

Florianópolis/SC, 19 de março de 2021.

Constâncio Alberto Salles Maciel  
Secretário Municipal da Fazenda

## TERMO DE REFERÊNCIA

### OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico, sustentação e manutenção do sistema de Gestão dos Processos Administrativos e Documentos do Centro de Atendimento ao Cidadão (“Rastreabilidade”) da Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF.

### MOTIVAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Florianópolis - PMF, por meio de processo licitatório coordenado pela Secretaria da Fazenda do município, adquiriu em 2008 licenças de uso de um sistema para gestão dos processos administrativos e documentos do Centro de Atendimento ao Cidadão (“Pró-Cidadão”), bem como serviços correlacionados para a implantação, integração aos sistemas existentes, customização, instalação, treinamento, suporte técnico e manutenção da nova solução.

A empresa vencedora do referido Pregão forneceu, em conformidade com o edital, licenças de uso perpétuas da solução que, desde sua implantação, foi denominada pela Prefeitura de ‘Sistema de Rastreabilidade e Protocolo Eletrônico’, ou simplesmente Rastreabilidade, utilizada desde então nos diversos setores da PMF.

A Rastreabilidade é uma importante iniciativa da Administração voltada à modernização da gestão com a desmaterialização de seus processos administrativos do Município e viabilizou que o uso de processos digitais na Prefeitura se tornasse realidade. Existem atualmente 127 classes processuais digitais ativas e 15 classes processuais sazonais (classes que envolvem Editais de temporadas de verão e de carnaval, estes ativados no período determinado a cada edital publicado), 121 fluxos de trabalho e 41 subfluxos mapeados, otimizados, automatizados e implantados na Rastreabilidade, possibilitando ainda maior transparência nos atos do poder público e celeridade no atendimento ao cidadão.

Dentre as principais classes processuais que hoje permitem abertura e tramitação de processos em formato 100% digital, destacam-se: Solicitação de Credencial de vagas especiais para idosos e deficientes físicos, Mei Digital, Registro de Empresa, Viabilidades que envolvem Construção (Consulta de viabilidade para construção, consulta de viabilidade para condomínio, entre outros), Legalizações e Projetos (Alvará de Construção, Reforma e acréscimo, Aprovação de projeto, entre outros), Certidão de Zoneamento, Solicitação de habite-se, Licenciamento Ambiental, Declaração de Atividade Não Constante – DANC, Autorização Ambiental Diversa – Geral, entre outras, todas elas tramitando de forma 100% digital. São 118 serviços eletrônicos disponíveis diuturnamente ao cidadão, pela Internet, sem burocracia.

Desde sua implantação, a solução vem constantemente recebendo suporte técnico e avanços com atualizações de versão e a incorporação de novas funcionalidades e recursos tecnológicos, para atendimento a novas necessidades da Administração Municipal.

Foram construídas diversas integrações entre a Rastreabilidade e os sistemas corporativos da Prefeitura, a exemplo do Sistema Tributário Municipal, Sistema de Geoprocessamento, Sistema de Recursos Humanos e Junta Comercial do Estado, com o objetivo de garantir o compartilhamento de informações de forma consistente e segura, além de agilizar e otimizar o tempo consumido nas tramitações processuais. Tais integrações viabilizam a geração de taxas, emissão de boletos, baixa de pagamento por comprovação, validação de débitos dos interessados, análise de viabilidade integrada com o Plano Diretor do Município, entre outros.

Através da abertura de cerca de 303 mil processos eletrônicos até julho de 2020, nós 10 anos de funcionamento do sistema, foi gerada uma economia ao município de cerca de 22 mil horas de trabalho dos servidores no atendimento à população, e ainda, foram poupadas cerca de 90 mil viagens dos cidadãos até a Prefeitura, para abrir ou consultar processos. No mesmo período, estima-se uma economia de R\$ 9 milhões em material de escritório.

Dentro do conceito de sustentabilidade, a PMF deixou de consumir 38 mil quilos de papel, o equivalente a 606 árvores, 4,13 milhões de litros de água e cerca de 206 mil kilowatts de energia elétrica.

Adicionalmente à gestão dos processos digitais, o sistema ainda é responsável por manter o legado de processos físicos (anteriores ao sistema e ainda não digitalizados) totalizando 842 mil processos além das correspondências internas e externas da PMF que totalizam 736 mil registros.

Considerando o alto volume de correspondências trocadas no órgão em 2018 foi implantada um módulo de correspondência digital para expansão dos benefícios dos processos digitais, demonstrados anteriormente, para a comunicação interna e externa do órgão.

Implantado desde DEZ/2018, o módulo de correspondência digital já contabiliza 97 mil registros oportunizando os benefícios de troca de informações digitalmente, ampliando a economia de recursos e otimização de tempo nas tratativas no órgão.

Esses benefícios já conquistados com a adoção de processos digitais denota o compromisso da Administração com o Plano de Ação Florianópolis Sustentável, de maneira alinhada a estratégia de Modernizar a Gestão Municipal e a Governança, com foco na “... melhoria de processos, aperfeiçoamento de pessoal, equilíbrio fiscal e modernização das instalações onde são exercidas as funções de governo”.

Considerando-se os avanços e a consolidação dos resultados alcançados com o uso da Rastreabilidade, a Secretaria da Fazenda, Planejamento e Orçamento do município vem se preparando para um novo e significativo passo rumo à gestão da qualidade de serviços prestados pela PMF, de forma a elevar ainda mais o nível de maturidade em gestão de processos administrativos e o foco na gestão por resultados, orientado ao cidadão.

De acordo com o planejamento futuro previsto, já são conhecidos cerca de 396 serviços relacionados à Secretaria, passíveis de serem disponibilizados de forma eletrônica para a sociedade, sendo necessários a realização de mapeamento do fluxo dos trâmites, o desenvolvimento de automatizações e a incorporação de diversos tipos de processos nas secretarias participantes da tramitação processual, com o objetivo de torná-los totalmente digitais e implementar novas integrações com sistemas legados, facilitando a alimentação e evitando a redundância de dados.

Reconhecida esta necessidade, frente ao iminente término da vigência do contrato que até então tem viabilizado o suporte técnico, a sustentação e manutenção da solução, bem como a imprescindibilidade de garantir a continuidade da sua plena utilização pela PMF, a Secretaria elaborou este Termo de Referência objetivando contratação de empresa especializada, que se responsabilize de forma global pela execução do objeto pretendido, com a adequada qualificação técnica para a prestação dos serviços necessários, de forma a manter os benefícios e melhorias alcançadas e preservar os investimentos no licenciamento, implantação, capacitação de usuários e evolução já realizados.

### JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

A modalidade de licitação para a contratação dos serviços e produtos requeridos é o PREGÃO, na forma PRESENCIAL, tendo em vista tratar-se de itens que se enquadram no conceito de bens e serviços comuns como preconizado no art. 1º da Lei 10.520/2002.

O tipo de licitação é o MENOR PREÇO GLOBAL, que constituir-se-á no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços.

A necessária aferição técnica do módulo complementar para apoio à pesquisa estatística e monitoramento de indicadores da gestão de processos administrativos a ser contratado será feita a partir de realização de prova de conceito.

### DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA

Para fins deste Termo de Referência, são adotadas as seguintes definições:

- SECRETARIA: Secretaria da Fazenda, Planejamento e Orçamento da Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF;

- **CONTRATADA:** Empresa contratada para a execução do objeto deste Termo de Referência;
- **RASTREABILIDADE:** Denominação interna atribuída pela Prefeitura de Florianópolis, logo após sua implantação, ao sistema de gestão de processos administrativos e documentos do Centro de Atendimento ao Cidadão e os serviços em formato eletrônico disponibilizados no Portal de Serviços aos Cidadãos da PMF relacionados no ANEXO III-A deste Termo de Referência, para os quais são requeridos os serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação abrangidos nesta contratação;
- **Parametrização:** a funcionalidade está incorporada de forma nativa na solução, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação, ou por execução de *scripts*, sem a necessidade de produção ou alteração de código-fonte;
- **Customização:** quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte dos aplicativos.
- **Incidentes de produção:** comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da operação;
- **Problema:** a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;
- **Solução de contorno:** qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação;
- **KPI - Key Performance Indicator,** ou indicador-chave de desempenho (quantitativos e qualitativos, indicadores de atraso, indicadores de entrada, indicadores de processo, indicadores direcionais, indicadores acionáveis e indicadores financeiros, entre outros), utilizados para medir o desempenho de um determinado processo de negócio;
- **Análise:** visualização de informações dos KPIs, a partir do Módulo de Informações Gerenciais requerido, na forma de indicadores, e/ou gráficos e/ou relatórios; **Transformação de dados:** operações que, para migração de dados ou integração entre sistemas, demandem criação de estruturas adicionais de banco de dados ou de rotinas externas que viabilizem o retorno da informação, tais como: objetos temporários, como por exemplo, tabelas temporárias, tabelas de mapeamento de valores (DE-PARA), tabelas para geração de relatórios de estatística de integração, ou similares; *stored procedures* ou funções criadas especificamente para este fim ou ainda rotinas externas de extração, tratamento e limpeza de dados.

## DA SOLUÇÃO A SER MANTIDA

### DESCRIPTIVO RESUMIDO DA SOLUÇÃO A SER MANTIDA

O Rastreabilidade em operação na PMF atualmente abrange os seguintes módulos, descritos resumidamente a seguir:

**GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:** Permite a autuação, tramitação e rastreabilidade de processos administrativos físicos e digitais no âmbito da Prefeitura, com recursos para a inclusão de peças processuais e visualização dos processos de forma eletrônica. Para garantir a autoria, autenticidade e irretroatividade de documentos digitais inseridos, permite o uso de certificados e assinaturas digitais em conformidade com o ICP-Brasil. Disponibiliza ainda serviços eletrônicos no “Portal de Serviços aos Cidadãos” da PMF pela Internet, permitindo o cadastro e acompanhamento de solicitações pelos cidadãos, em formato eletrônico pela Internet, sem necessidade de se dirigir fisicamente aos balcões de atendimento presenciais. A solução disponibiliza ainda funcionalidades para automatizar fluxos de trabalho de forma a padronizar procedimentos relacionados a processos administrativos da PMF;

**GESTÃO DE LICENÇAS AMBIENTAIS:** Permite a abertura de processos eletrônicos para licenciamento ambiental e de supressão vegetal por meio de formulário especializado, visando coletar informações necessárias para emissão das licenças. Utiliza as funcionalidades inerentes ao processo administrativo para tramitação, juntada e demais operações envolvendo o rito processual. Permite ainda o controle da emissão das licenças, sendo possível deferir, indeferir ou cancelar um pedido de licenciamento;

**SEGURANÇA INTEGRADA DAS APLICAÇÕES:** Permite gerenciar o cadastro dos usuários, perfis e suas respectivas permissões de acesso as funcionalidades do Rastreabilidade;

**ORG:** Módulo de Gestão de Siglas e Setores.

**CORRESPONDÊNCIA DIGITAIS:** Permite elaborar, receber, assinar digitalmente, consultar e encaminhar correspondências internas e externas do órgão de maneira digital, ampliando os benefícios obtidos com o processo digital, mas em uma interface mais simplificada do que a de cadastro de processos, dispondo apenas os campos necessários para troca de informações entre os setores e servidores.

**INTEGRAÇÃO COM REGIN:** Permite a troca de informações, via serviços, entre o sistema Rastreabilidade e o Sistema da Junta Comercial do Estado (REGIN) para automatização do registro de novas empresas no Cadastro Municipal de Contribuintes a partir dos entes registrados no REGIN.

**INTEGRAÇÃO COM ENGEPHOTO PARA AUTORIZAÇÃO DA CONSULTA DE VIABILIDADE:** Permite troca de informações entre o sistema Rastreabilidade e o Sistema de Geoprocessamento Corporativo, por meio de serviços, para consultas de zoneamento, validação de inscrições imobiliárias e, incluindo o Sistema Tributário Municipal (STM) nesta integração, subsidiar a geração e atualização automatizada de pareceres técnicos das consultas de viabilidade.

Os referidos módulos têm plataforma tecnológica em ambiente WEB, com acesso facilitado via browser nas estações de trabalho dos usuários.

### PADRÕES TECNOLÓGICOS

Os padrões tecnológicos nos quais a solução relacionada nesta contratação foi desenvolvida e deverá ser mantida são descritos a seguir:

- Banco de Dados: Sistema Gerenciador de Banco de Dados - SGBD ORACLE 11g R2 Release 11.2.0.1.0 - 64bit;
- Arquitetura de Aplicação: Interface de usuário baseada em navegador web, compatível com os navegadores Internet Explorer (versão 9) e Mozilla Firefox (versão 40);
- Camada de apresentação utiliza as tecnologias HTML, JavaScript, Java Server Pages e Ajax;
- Camada do servidor de aplicação compatível com o padrão Java, suportando o servidor de aplicação JBoss 4.3 e 6.0, sistema de autenticação unificado e validação de certificado digital em TOMCAT 7, servidor web Apache 2.2 e sistema operacional CentOS 6.
- incluir Docker (Detalhes)

A solução hoje está hospedada em ambiente computacional contratado pela PMF junto ao CIASC – Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina, provedor dos serviços de hospedagem para a Prefeitura.

### QUANTITATIVOS E VALORES

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir, bem como os valores máximos estimados para o respectivo objeto deste Edital:

| Item         | Especificação   | Unidade | Qtde  | Valor Unitário (R\$) | Total (R\$)         |
|--------------|---|---------|-------|----------------------|---------------------|
| <b>1</b>     | <b>SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO RASTREABILIDADE</b> |         |       |                      |                     |
| 1.1          | Suporte técnico local (nível 1)                             | UST-1   | 3.840 | 89,93                | 345.331,20          |
| 1.2          | Suporte técnico local (nível 2)                             | UST-2   | 1.920 | 93,83                | 180.153,60          |
| 1.3          | Suporte técnico remoto e sustentação                        | mês     | 12    | 55.914,25            | 670.971,00          |
| 1.4          | Serviços sob demanda  | PF      | 500   | 1.864,15             | 932.075,00          |
| <b>Total</b> |   |         |       |                      | <b>2.128.530,80</b> |

**PREÇO MÁXIMO GLOBAL:** R\$ 2.128.530,80 (Dois milhões cento e vinte e oito mil quinhentos e trinta reais e oitenta centavos).

Foram utilizadas as seguintes definições das unidades dos serviços:

- Unidade de PF (Pontos de Função): Será a técnica para estabelecer dimensões para a medição de serviços de manutenção requeridos neste Termo de Referência;
- UST (Unidade de Serviço Técnico): Deverá ser a unidade utilizada para quantificar o esforço para a prestação dos respectivos serviços especializados especificados nesta contratação, que requererem conhecimentos específicos, inviáveis de mensuração por PF. A UST deverá incluir o esforço dedicado e especializado de profissional(is) para elaboração da massa crítica de conhecimento necessária para a construção dos respectivos serviços requeridos, para o controle de qualidade e riscos, gestão, planejamento das ações, comunicação e outras atividades necessárias para a geração de um pacote de serviços e entregas dentro do nível de eficiências solicitados, além das horas visíveis despendidas pelos envolvidos no processo. Cada UST deverá equivaler a 01 (uma) hora de esforço de serviço especializado.
- Mês: Será a unidade utilizada para remunerar a CONTRATADA pelo esforço de trabalho mensal, a alocação de equipe técnica especializada (gerente de projetos, analistas e arquitetos de sistemas, programadores, testadores, implementadores, especialistas em banco de dados, entre outros) e de demais recursos, de forma continuada, necessário para a prestação de maneira remota dos serviços requeridos neste Termo de Referência;

Nos preços ofertados, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe, viagens, deslocamentos e diárias.

#### **SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO RASTREABILIDADE**

##### **Suporte técnico local (nível 1)**

Para suporte de primeiro nível aos usuários da PMF no uso do Rastreabilidade, a CONTRATADA deverá prestar os serviços relacionados a seguir, conforme quantitativos contratados:

- Atendimento aos usuários de maneira presencial, e-mail ou por telefone, prestando esclarecimentos aos usuários internos da PMF, para dirimir dúvidas operacionais e orientação na adequada utilização da solução;
- Investigação preliminar e análises iniciais de ocorrência de incidentes de produção na utilização de funcionalidades da solução, reportados pelos usuários;
- Escalonamento para o suporte técnico local (nível 2) das ocorrências de maior complexidade que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção, fora da sua área de atuação.

Deverão ser prestados de forma presencial nas instalações da PMF, durante o horário padrão referido neste Termo de Referência, em Florianópolis/SC, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) qualificados para a execução dos serviços, com formação de nível superior e pós-graduação completo (ou em andamento).

Por conta da sua importância estratégica para a continuidade e adequada e eficiente operação do Rastreabilidade para a gestão de processos administrativos da PMF, os referidos serviços deverão ser iniciados, no máximo, dentro de 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviço para início da execução do contrato.

A infraestrutura necessária (recursos telefônicos, mobiliário, estrutura física, equipamentos e ferramentas, métodos, processos, peças de reposição, licenciamento de softwares, etc.) para a prestação dos serviços nas instalações da PMF será fornecida pela Secretaria, cabendo a CONTRATADA disponibilizar os profissionais para a realização das atividades requeridas.

Os atendimentos de suporte técnico local (nível 1) realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastradas na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados que a CONTRATADA deverá disponibilizar, conforme descrito neste Termo de Referência.

Foram estimados um consumo mensal pela Secretaria de 320USTs para os referidos serviços.

A capacitação dos profissionais que prestarão este serviço é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento, a relação de atividades realizadas nos serviços de suporte técnico local (nível 1), para comprovação, conferência e controle pela Secretaria.

##### **Suporte técnico local (nível 2)**

Abrange os seguintes serviços:

- Apoio complementar ao suporte técnico local (nível 1), com repasse das orientações e esclarecimentos aos usuários internos da PMF, para dirimir dúvidas operacionais e orientação na adequada utilização da solução;

- Investigação e análises, com maior nível de especialização, de ocorrência de incidentes de produção na utilização de funcionalidades da solução, reportados pelo suporte técnico local (nível 1);
- Apoio em treinamentos e acompanhamento no uso da solução, visando à reciclagem da capacitação dos usuários;
- Apoio na validação e homologação de novas versões dos módulos da solução;
- Escalonamento para o suporte técnico remoto (nível 3) das ocorrências de maior complexidade que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção com criticidade à operação dos aplicativos relacionados nesta contratação, fora da sua área de atuação.

Deverão ser prestados de forma presencial nas instalações da PMF ou em home office, durante o horário padrão definido neste Termo de Referência, em Florianópolis/SC, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) qualificados para a execução dos serviços, com formação de nível superior e pós-graduação completo (ou em andamento).

Por conta da sua importância estratégica para a continuidade e adequada e eficiente operação do Rastreabilidade para a gestão de processos administrativos da PMF, os referidos serviços deverão ser iniciados, no máximo, dentro de 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviço para início da execução do contrato.

A infraestrutura necessária (recursos telefônicos, mobiliário, estrutura física, equipamentos e ferramentas, métodos, processos, peças de reposição, licenciamento de *softwares*, etc.) para a prestação dos serviços nas instalações da PMF será fornecida pela Secretaria, cabendo a CONTRATADA disponibilizar os profissionais para a realização das atividades requeridas.

Os atendimentos de suporte técnico local (nível 2) realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastradas na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados que a CONTRATADA deverá disponibilizar, conforme requerido no item 0.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional qualificado para a execução dos serviços, com formação de nível superior ou pós-graduação completo (ou em andamento).

Foram estimados um consumo mensal pela Secretaria de 160USTs para os referidos serviços.

A capacitação dos profissionais que prestarão este serviço é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento, a relação de atividades realizadas nos serviços de suporte técnico local aos usuários requeridos, para comprovação, conferência e controle pela Secretaria.

#### **Suporte técnico remoto e sustentação**

Os serviços de suporte técnico remoto e sustentação abrangem os seguintes serviços de atendimento de 3º nível para atender a demanda da PMF relacionados exclusivamente ao Rastreabilidade:

- Assistência complementar ao suporte técnico local aos usuários para repasse de orientações e esclarecimentos relativas às melhores práticas para utilização da solução;
- Investigação e análise de incidentes de produção detectadas e escalonadas pelo suporte técnico local;
- Tratamento de incidentes de produção, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e indicação da solução dos problemas na solução, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- Manutenção corretiva;
- Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção.

São aplicáveis exclusivamente ao ambiente de produção que dá suporte à operação da solução e poderão ser realizados de maneira remota pela CONTRATADA.

Os atendimentos a chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastrados e disponíveis na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados, para consulta e acompanhamento pela Secretaria.

A Secretaria fará a homologação da solução apresentada para os chamados de suporte técnico remoto e sustentação que demandem versões de correção ou outras soluções de contorno.

As soluções de contorno apresentadas pela CONTRATADA, quando necessário, serão previamente analisadas pela equipe técnica da Secretaria antes da formalização do aceite definitivo.

Caso a solução de contorno apresentada seja aceita pela Secretaria, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado de suporte técnico remoto e abrir nova ocorrência com novo enquadramento em menor severidade, cujo prazo para resolução definitiva do problema será acordado entre as partes.

Nos casos em que a Secretaria considerar a solução de contorno inadequada, formalizará sua decisão de forma justificada à CONTRATADA, que deverá apresentar outra solução para o chamado de suporte técnico remoto e sustentação, até o término dos prazos previstos.

Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte técnico remoto e sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado nível de severidade, poderá recategorizar o chamado, de acordo com os níveis de severidade definidos e antes do término dos prazos de solução previstos. Caso constatar que o chamado extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não lhe permita o entendimento do chamado técnico, poderá, antes do término do prazo previsto no item, cancelar o chamado. Em ambas as situações, a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas justificativas.

O decurso do prazo previsto no referido item será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno, resolver definitivamente o problema ou ainda não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

A CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de acompanhamento, o descritivo dos chamados de suporte técnico remoto e sustentação encerrados e programados para o mês de referência, em formato de planilha eletrônica.

Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com as respectivas versões de *browsers* homologadas para uso dos aplicativos designadas neste Termo de Referência, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.

Caso venha a ocorrer descontinuidade de suporte pelos fabricantes de todas as versões de navegadores relacionadas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá

manter a compatibilidade do módulo com uma versão de *browser* alternativo a seu critério, desde que usualmente utilizado no mercado e em versão suportada pelo respectivo fabricante.

A CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pela PMF para a operação do aplicativo, incluindo equipamentos (hardware), servidores, SGBD, *browsers*, rede computacional, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo dos serviços de suporte técnico e sustentação requeridos neste Termo de Referência.

### Serviços sob demanda

Os serviços a seguir relacionados deverão ser executados sob demanda, mediante prévia solicitação e autorização da Secretaria, e medidos se, e quando efetivamente executados.

Os orçamentos apresentados pela CONTRATADA para serviços realizados sob demanda deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias.

Com base nas premissas e termos gerais relacionados a seguir, a CONTRATADA deverá apresentar e detalhar no Plano de trabalho um fluxo proposto para atendimento das solicitações de serviços sob demanda para a Secretaria.

#### *Serviços mensuráveis em Pontos por Função (PF)*

Abrangem os serviços de manutenção, demandados pela Secretaria, relacionados a seguir:

- Manutenção evolutiva: Abrange inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades originais da solução;
- Manutenção cosmética: Alterações de interface abrangendo, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela;
- Manutenção perfectiva: Alterações na solução sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário;
- Manutenção adaptativa: Adequação da solução solicitada pela Secretaria a mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e *software* básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD diferentes dos ora especificados neste Termo de Referência, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- Execução de testes em funcionalidades não pertencentes ao escopo da manutenção, ou seja, testes de funções transacionais indiretamente afetadas pelas implementações do projeto de manutenção solicitado pela Secretaria;
- Incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a Secretaria em versões não customizadas dos módulos da solução.

A metodologia para os serviços medidos em pontos por função deverá ter por base o Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.1) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e o Guia de Contagem de Pontos de Função (versão 4.3.1), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group). Ocorrendo ambiguidade de definições entre este guia e o Roteiro de Métricas do SISP, devem prevalecer as regras estipuladas no Guia de Contagem de Pontos de Função.

As solicitações de manutenção serão formalizadas pela Secretaria por meio da ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados e detalhadas de forma que a CONTRATADA possa avaliar a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar, para cada solicitação, uma Contagem Estimativa de Pontos por Função (PF), utilizando o método estimativo desenvolvido pela NESMA.

O desenvolvimento dos serviços medidos em pontos por função deverá contemplar as macros atividades apresentadas no quadro a seguir, no qual estão relacionados também os referidos esforços que serão considerados para fins de faturamento:

| Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software | Percentual de Esforço (%) |
|---|---------------------------|
| Engenharia de Requisitos                              | 25%                       |
| Design / Arquitetura                                  | 10%                       |
| Implementação   | 40%                       |
| Testes  | 15%                       |
| Homologação   | 5%                        |
| Implantação   | 5%                        |

Para cada Contagem Estimativa solicitada pela Secretaria, a CONTRATADA poderá faturar o equivalente a 0,5 PF por solicitação.

A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente das Contagens Estimativas aprovadas pela Secretaria.

A Contagem Detalhada deverá ter validade técnica de 90 dias. Passado este prazo sem que a Secretaria tenha autorizado o seu desenvolvimento, a solicitação será considerada cancelada.

Para fins de apuração da quantidade de PF para faturamento de cada macro etapa do processo de desenvolvimento, o respectivo percentual de esforço apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela Secretaria, resultante da Contagem Detalhada.

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos corresponderá ao previsto no quadro a seguir:

| Tamanho estimado da demanda | Prazo para entrega da especificação formal de requisitos |
|-----------------------------|--|
| Até 10 PF                   | 5 dias úteis   |
| De 11 PF a 20 PF            | 9 dias úteis   |
| De 21 PF a 30 PF            | 14 dias úteis  |
| De 31 PF a 40 PF            | 18 dias úteis  |
| De 41 PF a 50 PF            | 23 dias úteis  |
| De 51 PF a 60 PF            | 27 dias úteis  |

| Tamanho estimado da demanda | Prazo para entrega da especificação formal de requisitos |
|-----------------------------|--|
| De 61 PF a 70 PF            | 32 dias úteis  |

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos a partir de 70 PF será negociado entre as partes.

De forma complementar aos pontos abordados pelo Manual de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual) do IFPUG e pelo Roteiro de Métricas do SISP, a CONTRATADA deverá utilizar como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção, relacionados a seguir:

| Item | Tipos de Serviço  | Equivalência em PF |
|------|---|--------------------|
| 1    | Inclusão de tabela de dados de código ( <i>codetable</i> )  | 1,00               |
| 2    | Alteração estrutural de tabela de dados de código ( <i>codetable</i> )  | 0,60               |
| 3    | Alteração de conteúdo de tabela de dados de código ( <i>codetable</i> )   | 0,10               |
| 4    | Exclusão de tabela de dados de código ( <i>codetable</i> )  | 0,40               |
| 5    | Inclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>codetable</i> )  | 1,00               |
| 6    | Alteração de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>codetable</i> )   | 1,00               |
| 7    | Exclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>codetable</i> )  | 0,60               |
| 8    | Inclusão/alteração de parâmetros ajustados que não alteram o comportamento funcional, e que não modificam a lógica de processamento da função transacional. | 0,40               |

O total de PF a ser considerado para fins de faturamento corresponde à quantidade de ocorrências de cada item de serviço apresentado no quadro acima.

A CONTRATADA deverá organizar sua capacidade produtiva e os ciclos de desenvolvimento de forma a estar apta a disponibilizar novas versões dos módulos da solução, contendo manutenções sob demanda para a Secretaria, com frequência mínima de 60 (sessenta) e máxima de 90 (noventa) dias, com versões com tamanho total acumulado na razão de até 100 PF/mês. Na elaboração do plano de trabalho, as partes poderão definir em comum acordo, tratamento e prazos de atendimento a situações excepcionais que demandem manutenções que necessitem ser encaminhadas com urgência.

A Secretaria admitirá que a CONTRATADA encerre os prazos para a submissão e aprovação de novas demandas de manutenção, em conformidade com o esforço máximo em PF acima especificado, em até 30 dias antes do encerramento de um novo ciclo de desenvolvimento.

A CONTRATADA fará a instalação da nova versão dos módulos da solução contendo as manutenções demandadas pela Secretaria em ambiente de homologação.

A Secretaria realizará a homologação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias após a entrega em ambiente de homologação. Findo este prazo sem manifestação da Secretaria, o referido termo será considerado emitido para fins de faturamento.

A instalação e configuração da nova versão customizada homologada pela Secretaria no ambiente de produção deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de trabalho.

A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da Secretaria.

Serão consideradas para a definição das fronteiras, para fins do emprego da métrica de Análise de Pontos de Função, as funcionalidades dos módulos da solução a ser mantida, relacionadas no ANEXO III-A.

A cada 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato, os valores unitários dos serviços de suporte técnico remoto e sustentação do Rastreabilidade serão revisados, proporcionalmente em função do aumento do escopo funcional em PF da solução decorrentes de solicitações de manutenção da Secretaria. A referida apuração será feita com base nas Contagens Detalhadas homologadas.

#### **Alteração de escopo das demandas de manutenção**

No caso de alterações pela Secretaria do escopo das manutenções solicitadas, com mudanças, inclusão ou exclusão de requisitos funcionais e/ou não-funcionais, a CONTRATADA deverá apurar os impactos sobre o serviço e apresentar evidências para aprovação pela Secretaria.

Será feito o cálculo dos ajustes financeiros das entregas realizadas pela CONTRATADA e aceitas pela Secretaria, ocorridas até o momento da solicitação de alteração de escopo, com base na seguinte fórmula:

$$PF \text{ Devido} = \{ [ (Pi \times Fri) + (Pe \times Fre) + (PA \times Fra) ] \times (Pfe / Pft) \}$$

Onde:

- PF Devido = Quantidade de PF devida para adequação das alterações nas fases já realizadas;
- Pi = PF das funções incluídas;
- Pe = PF das funções excluídas antes das alterações de escopo;
- Pa = PF das funções alteradas antes da alteração de escopo;
- Fri = Fator de redução para funções incluídas  $\approx 1$ ;
- Fre = Fator de redução para funções excluídas  $\approx 0,15$ ;
- Fra = Fator de redução para funções alteradas  $\approx 0,5$ ;
- Pfe = Somatório da quantidade de PF das entregas autorizadas já realizadas;
- Pft = Tamanho funcional do serviço antes da alteração do escopo.

Só serão consideradas no escopo da fórmula apresentada acima as mudanças que estiverem relacionadas a alterações da Especificação Formal aprovada pela Secretaria.

A Secretaria não acatará alterações de escopo nas quais a CONTRATADA não evidenciar que houve impacto da solicitação na contagem.

As alterações de escopo das manutenções serão solicitadas e registradas pela Secretaria na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 0.



Para as alterações de escopo aprovadas, a CONTRATADA deverá entregar nova Especificação Formal de requisitos e nova Contagem Detalhada. Novos prazos serão renegociados entre as partes.

A CONTRATADA poderá fazer a medição das etapas cumpridas até antes da solicitação de alteração do escopo da manutenção pela Secretaria. As entregas previstas, porém, não realizadas até a solicitação de mudança deverão ser ajustadas de acordo com o tamanho obtido da nova Contagem Detalhada, para efeito de medição das etapas remanescentes.

#### Serviços mensuráveis em horas técnicas

Serão medidos em horas técnicas, os serviços em que a medição em PF não se aplicar, relacionados no quadro a seguir:

| Item | Serviço  | Fator de ajuste (PF) |
|------|--|----------------------|
|      | Atualização de <i>helps</i> e manuais dos usuários relacionados à solução, por conta de alterações solicitadas pela Secretaria.  | 0,13                 |
|      | Serviços de transformação de dados.  | 0,13                 |
|      | Atendimentos de suporte técnico remoto em horários excepcionais, quando previamente demandado pela Secretaria.   | 0,20                 |
|      | Preparação do ambiente, execução, acompanhamento e avaliação de rotinas de migração de dados.  | 0,13                 |
|      | Criação e manutenção de ambientes e base de dados adicionais.  | 0,13                 |
|      | Execução das rotinas de migração e saneamento de dados em ambiente de produção, em caso de substituição de versões ou novas instalações dos módulos da solução.  | 0,13                 |
|      | Atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas nas instalações da PMF, incluindo mapeamento, otimização e virtualização de processos de negócio, consultoria no levantamento, análise e especificação de novos requisitos, acompanhamento e consultoria por especialista da CONTRATADA no uso dos módulos, reuniões presenciais, instalação, configuração e parametrização de novas versões dos aplicativos, solicitadas pela Secretaria. | 0,25                 |
|      | Instalação, configuração e parametrização de novas versões dos módulos da solução em ambiente de produção, executados remotamente pela CONTRATADA  | 0,13                 |
|      | Atividades de preparação de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da PMF para a manutenção da solução, realizados nas instalações da CONTRATADA.  | 0,42                 |
|      | Realização de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da PMF para a manutenção da solução, realizados em Florianópolis/SC.  | 0,64                 |
|      | Serviços de consultoria, especificação de negócio, reuniões via <i>web</i> conferência solicitadas pela Secretaria e/ou outras atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas remotamente.  | 0,13                 |

Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial na Secretaria, a demanda mínima de atividades será de, no mínimo, 6 (seis) horas.

A Secretaria estima consumir, ao longo da vigência contratual, na ordem de 480 horas a serem realizadas de maneira remota pela CONTRATADA e 480 horas nas instalações da PMF para a execução de serviços sob demanda cuja medição em PF não se aplica.

Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em PF. O resultado será debitado do quantitativo de PF para serviços sob demanda, provisionados nesta contratação.

#### Migração de dados e integrações da solução com outros sistemas

Desenvolvimento de novas integrações da solução com outros sistemas em uso pela PMF, ou ainda alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes com outros sistemas e nova migração de dados deverão ser executados a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pela Secretaria, com quantitativos sob demanda, previstos nesta contratação.

Quando a Secretaria demandar a migração de dados de outras aplicações para a solução requerida, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo e um planejamento geral do processo de migração de dados, visando definir o escopo da migração de dados, as fases do projeto, o cronograma preliminar e as responsabilidades de cada uma das partes.

A Secretaria providenciará a exportação dos dados das fontes de origem e os disponibilizará nos formatos previamente especificados pela CONTRATADA. Nos casos em que a Secretaria demandar novas integrações da solução com outros sistemas em uso pela PMF, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pela Secretaria.

A Secretaria especificará na respectiva ordem de serviço:

Se a integração deverá ser para recebimento ou envio de informações aos aplicativos, bem como qual a estrutura dos dados a serem trafegados nesta integração;

As informações que deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;

A estrutura dos dados para desenvolvimento de rotinas de importação.

Os seguintes aspectos deverão ser observados para a elaboração dos orçamentos estimativos para novas integrações com outros sistemas e migração de dados:

Migração de dados ou integrações que não demandem transformação ou derivação de dados: os respectivos orçamentos deverão ser estimados em PF, conforme definido no Roteiro de Métricas do SISP;

Quando houver necessidade de transformação ou derivação de dados, os respectivos orçamentos deverão ser estimados em horas técnicas e convertidos em PF, com base no quadro apresentado.

Para viabilizar migração de dados e integrações demandadas pela Secretaria, caberá à CONTRATADA realizar as definições de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados.

A Secretaria realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação da migração de dados e das integrações deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos. Caso a Secretaria demande avaliação dos dados migrados através da execução de scripts diretamente no banco de dados, esta atividade será demandada por meio de ordens de serviço, orçadas com PF sob demanda.

A impossibilidade de saneamento ou migração de algum tipo de informação, desde que justificada pela CONTRATADA, será considerada aceita contanto que não afete a operação das funcionalidades da solução.

Para fins de faturamento, a Secretaria emitirá o Termo de Aceite formal para cada migração e integração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.

Após a homologação, as integrações e rotinas de importação de dados deverão ser disponibilizadas no ambiente de produção, conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de Trabalho.

#### **Transferência de conhecimento para manutenção da solução**

A Secretaria poderá demandar da CONTRATADA palestras e treinamentos para transferência de conhecimento técnico para a manutenção da solução, a serem executados sob demanda.

A Secretaria disponibilizará profissionais, com perfil e conhecimentos técnicos necessários compatíveis com os padrões tecnológicos da solução a ser mantida, para receber a referida transferência.

#### **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

A utilização de níveis mínimos necessários à mensuração da qualidade das entregas e serviços relacionados neste Termo de Referência foi adotada a fim de que a CONTRATADA seja remunerada conforme os serviços tenham sido efetivamente prestados com a qualidade desejada, prevendo-se redutores a serem aplicados sobre os valores mensais caso não se obtenha o atingimento à eficiência mínima acordada.

Os níveis mínimos de serviços previstos neste Termo de Referência são aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção da Secretaria, não sendo aplicados aos ambientes de não-produção.

#### **SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO RASTREABILIDADE**

##### **Suporte técnico local**

Os níveis de serviço relacionados a seguir são aplicáveis aos serviços de suporte técnico local (nível 1 e 2).

O indicador que será considerado para o controle da eficiência da prestação dos referidos serviços está detalhado a seguir:

| Indicador – Chamados de suporte técnico local atendidos no prazo |  |
|--|--|
| Finalidade   | Garantir celeridade no atendimento dos chamados de suporte técnico local   |
| Meta a cumprir   | 80% dos chamados de suporte técnico local solucionados ou, se for o caso, escalonados para o suporte técnico remoto no prazo de até 4 (quatro) horas úteis.      |
| Instrumento de medição   | Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados, requerida no item 0  |
| Forma de acompanhamento  | Relatório mensal de acompanhamento e medição dos serviços  |
| Periodicidade  | Mensal   |
| Mecanismos de cálculo  | $(n^\circ \text{ de chamados de suporte técnico local encerrados} / n^\circ \text{ de chamados de suporte técnico local abertos}) * 100$ , no período da medição |
| Sanções pelo não atendimento da meta                             | Redutor de 1 (uma) UST dos serviços de suporte técnico local (níveis 1 e 2) no período de medição, por chamado desta natureza atendido fora do prazo estipulado. |

No que se refere ao serviço de suporte técnico local, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado cadastrado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 0 e a data e o horário do retorno ao usuário solicitante.

As reduções reincidirão nas respectivas medições subsequentes enquanto as solicitações de atendimento permanecerem abertas.

Para efeitos de apuração, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis a CONTRATADA não serão computados.

O redutor pelo não atendimento do nível de serviço mínimo especificado neste item incidirão sobre os valores mensais dos serviços de suporte técnico local (níveis 1 e 2), limitando-se a 5% dos respectivos valores mensais medidos.

##### **Suporte técnico remoto e sustentação**

Quanto à análise, diagnóstico e solução das demandas solicitadas pela Secretaria, especificamente no que se refere à resolução de incidentes em ambiente de produção e dúvidas na utilização do Rastreabilidade, a CONTRATADA deverá atender aos prazos estabelecidos na tabela a seguir, contabilizados a partir da abertura do chamado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados:

| SEVERIDADE | Prazo para retorno   | Prazo para solução de contorno          |
|------------|--|---|
|            | Em até 4 (quatro) horas úteis  | Em até 8 (oito) horas úteis.            |
| DOIS       | Em até 8 (oito) horas úteis  | Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis. |
| TRÊS       | Em até 16 (dezesesseis) horas úteis  | Em até 40 (quarenta) horas úteis        |
| QUATRO     | De acordo com o estabelecido entre as partes, para cada solicitação efetuada |   |

Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte técnico e sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado nível de severidade, poderá recategorizar o chamado, de acordo com os níveis de severidade definidos e antes do término dos prazos de solução previstos acima. Caso constatar que o chamado extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não lhe permita o entendimento do chamado técnico, poderá, antes do término do prazo previsto no item, cancelar o chamado.

Em ambas as situações, a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas justificativas por meio de ofício encaminhado ao gestor técnico do contrato da Secretaria.

**Os prazos serão considerados da seguinte forma:**

- Retorno: prazo dentro do qual a CONTRATADA deverá se posicionar quanto ao encaminhamento do chamado, indicando se será adotada solução de contorno ou encaminhada solução definitiva;
- Solução de contorno: prazo dentro do qual a CONTRATADA deverá operacionalizar o chamado em questão, através de solução temporária, que pode envolver a disponibilização de versão anterior, ou orientações que permitam a execução das funcionalidades para as quais estão sendo reportados os incidentes de produção;
- Solução definitiva: prazo a ser negociado entre as partes dentro do qual a CONTRATADA deverá disponibilizar a correção da funcionalidade em questão, através da liberação de nova versão ou intervenção nas configurações ou base de dados.

**Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:**

- SEVERIDADE UM: Corresponde a um incidente de produção que acarrete na paralisação total e impossibilidade completa de utilização de algum dos módulos da solução;
- SEVERIDADE DOIS: Corresponde aos incidentes de produção que acarretem na paralisação das funcionalidades críticas, relacionadas a seguir;
- SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que causem grande impacto em algum dos módulos da solução, mas que não afetem funcionalidades críticas;
- SEVERIDADE QUATRO: Corresponde aos incidentes de produção que não afetem a operacionalidade da solução. O prazo para resolução, neste caso, será acordado entre as partes após a análise da ocorrência.

Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados de suporte técnico remoto e sustentação do Rastreabilidade, as seguintes situações caracterizam indisponibilidade de funcionalidades críticas:

- Impossibilidade de cadastramento de qualquer tipo de processo, independente do assunto, considerando ainda os processos relacionados ao Licenciamento Ambiental;
- Impossibilidade de tramitar processos;
- Impossibilidade de visualizar os dados de processos administrativos;
- Impossibilidade de acesso à fila de trabalho;
- Impossibilidade de visualização de peças do processo ou acesso a pasta digital;
- Impossibilidade de inserir documentos digitais;
- Impossibilidade de receber processos;
- Impossibilidade da emissão de Licenças Ambientais
- Impossibilidade de realizar a assinatura digital;
- Erros do valor gerado a partir do cálculo de taxas de Licenciamento ambiental.

Os chamados de suporte técnico e sustentação poderão ser encerrados pela CONTRATADA quando não houver mais evidências, no ambiente de produção do Rastreabilidade, de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

O período de até 90 (noventa) dias após o início da prestação dos referidos serviços continuados será considerado como período de estabilização e ajustes das regras ora estabelecidas, prazo no qual eventuais não atendimentos com justificativas fundamentadas pela CONTRATADA a isentarão das penalidades previstas neste Termo de Referência.

A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente. Caso a eficiência no período de medição for inferior ao mínimo estabelecido no quadro a seguir, será aplicado redutor de fatura na medição dos serviços de suporte técnico remoto e sustentação do Rastreabilidade, conforme os seguintes critérios:

| Indicador – Chamados de suporte técnico remoto e sustentação do Rastreabilidade atendidos no prazo |   |
|--|---|
| Finalidade   | Garantir celeridade no atendimento dos chamados dos serviços de suporte técnico e sustentação   |
| Meta a cumprir   | 90% dos chamados de serviços de suporte técnico e sustentação atendidos e com soluções de contorno dadas no prazo estipulado no quadro apresentado acima, de acordo com a criticidade do chamado.             |
| Instrumento de medição   | Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados  |
| Forma de acompanhamento  | Relatório mensal de acompanhamento e medição dos serviços   |
| Periodicidade  | Mensal  |
| Mecanismos de cálculo  | $(n^\circ \text{ de chamados de suporte técnico e sustentação atendidas no prazo estipulado} / n^\circ \text{ de chamados suporte técnico remoto e sustentação totais}) * 100$                                |
| Início da vigência   | 90 dias após a emissão da ordem para início da execução do contrato   |
| Sanções  | Redutor de 1% na medição mensal dos serviços continuados de suporte e sustentação do Rastreabilidade, no período de medição, por chamado atendido fora do prazo estipulado, quando descumprida a meta de 90%. |

O redutor pelo não atendimento do nível de serviço mínimo ora especificados incidirão sobre as medições dos serviços continuados de suporte técnico e sustentação, limitando-se a 5% do respectivo valor mensal.

### Serviços sob demanda

Estão relacionados a seguir os indicadores que irão reger os critérios para avaliação dos serviços de manutenção, medidos em PF:

| Indicador   | Descrição  | Fórmula de cálculo   | Parâmetro                  |
|---|--|--|----------------------------|
| Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Engenharia de Requisitos (ECP-ER) | Tempo (em dias úteis) para a <i>Especificação Formal</i> de requisitos | $ECP = \frac{\sum \text{TemposPrevistos}}{\sum \text{TemposRealizados}}$                   | 0,75                       |
| Eficiência de Cumprimento do Prazo para a entrega de versão (ECP-VERSAO)    | Tempo (em dias úteis) para entrega de versão                           | $ECP = \frac{\sum \text{TemposPrevistos}}{\sum \text{TemposRealizados}}$                   | 0,75                       |
| Índice de Erros Introduzidos (IEI)  | Total de erros introduzidos na versão                                  | $IEI = \frac{\sum \text{erros\_introduzidos}_{\text{na\_vers\~ao}}}{PF_{\text{vers\~ao}}}$ | Razão de 0,07 erros por PF |

Para o cálculo do índice ECP-ER, o prazo será computado desde a data de aceite da Contagem Estimativa até o Termo de Aceite da entrega da Especificação Formal de requisitos pela CONTRATADA, descontado o período de análise pela Secretaria.

#### No cálculo do índice ECP-VERSÃO, aplicam-se as seguintes disposições:

- O prazo será computado desde a data de início do desenvolvimento da versão, até a data de disponibilização da versão em ambiente de homologação;
- Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver disponibilizada para homologação da Secretaria.
- Para fins de cálculo do IEI, aplicam-se as seguintes disposições:
- Será considerado o tamanho total da Contagem Detalhada da respectiva manutenção;
- O número de erros considerados para o cálculo do IEI será equivalente ao número acumulado de erros detectados na fase de homologação da nova versão, a qual ocorrerá tantas vezes quanto necessárias até o Termo de Aceite da homologação. Por exemplo, em uma versão rejeitada na qual, na primeira tentativa de homologação, foram detectados 2 erros pela Secretaria e, após correções e nova tentativa feita, mais 1 erro for detectado, considerar-se-ão 3 erros para fins de apuração do IEI;
- Serão contabilizadas como erros as demandas que possuírem divergência entre a Especificação Formal de requisitos da respectiva demanda, comparadas àquelas efetivamente entregues na versão de homologação;
- Não serão contabilizados os erros encontrados oriundos de versões anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação. Para estes casos, a Secretaria abrirá chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução operacional para a versão em ambiente de produção no qual foi encontrado, aplicando-se os respectivos níveis mínimos de serviços.

As seguintes penalidades serão aplicadas à CONTRATADA nos casos do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço ora especificados:

- Caso o indicador de aferição da Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Engenharia de Requisitos (ECP-ER) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por dia útil do prazo extrapolado sobre a medição correspondente à macro etapa de engenharia de requisitos;
- Caso o indicador de aferição da Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Entrega de Versão (ECP-VERSÃO) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por dia útil do prazo extrapolado sobre a medição correspondente à macro etapa de implementação;
- Caso o indicador de aferição do Índice de Erros Introduzidos (IEI) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por erro identificado sobre a medição da manutenção.
- O montante dos redutores referentes aos serviços de manutenção sob demanda será limitado a 5% (cinco por cento) das respectivas medições.

### MACROCRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

O macro-cronograma, apresentando a seguir deverá orientar a execução dos serviços integrantes desta contratação:

| Item     | Descrição   | Unid.   | Mês   |     |     |     |     |     |     |     |
|----------|---|---------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|          |   |         | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | ... | 12  |
| <b>1</b> | <b>SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO RASTREABILIDADE</b> |         |   |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.1      | Suporte técnico local (nível 1) *                           | UST - 1 | 320   | 320 | 320 | 320 | 320 | 320 | 320 | 320 |
| 1.2      | Suporte técnico local (nível 2) *                           | UST - 2 | 160   | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| 1.3      | Suporte técnico remoto e sustentação                        | Mês     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 1.4      | Serviços sob demanda  | PF      | Sob demanda, ao longo da vigência do contrato |     |     |     |     |     |     |     |

\* Parcela equivalente ao quantitativo realizado no período da medição multiplicado pelo respectivo valor unitário. Os valores apresentados no macrocronograma são meras expectativas de consumo.

\*\* O macrocronograma apresenta os prazos máximos para as entregas requeridos no fornecimento do módulo complementar requerido. O início efetivo ocorrerá somente após a emissão da respectiva ordem de serviço pela Secretaria.

### MODELO DE REMUNERAÇÃO

Os pagamentos serão feitos mensalmente, em moeda nacional, de acordo com as condições apresentadas a seguir:

| Item da proposta de preços                                     | PRODUTO / SERVIÇO                    | Critério de pagamento  |
|--|--------------------------------------|--|
| <b>1) SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO RASTREABILIDADE</b> |                                      |  |
| 1.1  | Suporte técnico local (nível 1)      | Parcelas mensais (em UST-1), a partir do início da vigência da contratação, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com o Termo de Aceite da Secretaria.  |
| 1.2  | Suporte técnico local (nível 2)      | Parcelas mensais (em UST-2), a partir do início da vigência da contratação, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com o Termo de Aceite da Secretaria.  |
| 1.3  | Suporte técnico remoto e sustentação | Parcelas mensais, a partir do início da vigência da contratação, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com o Termo de Aceite da Secretaria.   |
| 1.4  | Serviços sob demanda                 | Parcelas mensais, da seguinte forma:<br>.Para serviços executados em pontos de função: de acordo com as macro etapas de desenvolvimento realizadas no período (conforme quadro apresentado);<br>.Para os serviços executados e medidos em horas técnicas: de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, convertidos em pontos de função conforme definido.<br>As medições serão autorizadas com o respectivo Termo de Aceite da Secretaria. |

A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pela Secretaria do Termo de Aceite dos relatórios de entregas dos produtos e serviços requeridos pelo GESTOR TÉCNICO DO CONTRATO e GESTOR DE PROJETOS.

O pagamento pelos serviços prestados e produtos entregues será feito pela PMF no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento das respectivas notas fiscais relativas aos itens contratados.

#### ELEMENTOS PARA A GESTÃO CONTRATUAL PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

O contrato a que se refere esse Termo de Referência será gerido de acordo com a matriz de governança apresentada a seguir:

| PAPEL   | ENTIDADE              | RESPONSABILIDADE  |
|---|-----------------------|---|
| COMITÊ GESTOR                                 | Secretaria CONTRATADA | .Envolver as partes interessadas;<br>.Aprovar as solicitações de mudanças no escopo dos serviços e produtos contratados;<br>.Deliberar e resolver exceções e casos omissos relacionados ao escopo do contrato.  |
| PATROCINADOR                                  | Secretaria            | .Fornecer clareza e visão do objeto contratado;<br>.Garantir o cumprimento das responsabilidades financeiras, legais e morais por parte da Secretaria.  |
| FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO             | Secretaria            | .Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da sua execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderências às normas e obrigações, de maneira fundamentada neste Termo de Referência;<br>.Atestar a realização do objeto contratado, observando as disposições deste Termo de Referência;<br>.Interagir com o preposto da CONTRATADA em quaisquer situações pertinentes à execução do contrato.   |
| ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (PMO) | SECRETARIA CONTRATADA | .Centralizar e gerenciar as informações referentes à execução do contrato;<br>.Gerar os relatórios mensais de acompanhamento do andamento do projeto;<br>.Definir plano e matriz de comunicação a ser utilizado ao longo do contrato;<br>.Avaliar possíveis riscos do projeto e proposição de ações para mantê-lo dentro dos prazos e orçamento originalmente estabelecidos;<br>.Formalizar grupos de governança e de trabalho, com o registro e justificativas de eventuais atividades pendentes e respectivos encaminhamentos;<br>.Formalizar o início e o encerramento dos serviços contratados;<br>.Gerenciar as ordens de serviço abertas e termos de aceite dos produtos entregues e serviços prestados em cada etapa envolvida.  |
| GESTOR TÉCNICO DO CONTRATO                    | Secretaria            | .Obrigatoriamente pelo Gerente de TI da Secretaria da Fazenda ou do Técnico de TI nomeado pelo Secretário para a função;<br>.Direcionar as etapas e fases da contratação junto a CONTRATADA garantindo a execução dos itens constantes no escopo do contrato;<br>.Emitir as autorizações nos respectivos termos de aceite das Matrizes de aprovação e orçamentos em entregas realizadas;<br>.Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos dos serviços e entregas requeridos, conforme fundamentado neste Termo de Referência;<br>.Coordenar, no âmbito da PMF, as atividades internas necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas entre as partes para execução de manutenções requerida sem conjunto com o GESTOR DE PROJETOS;<br>.Garantir que os recursos físicos e humanos da PMF estejam disponíveis em quantidade e em tempo hábil para a realização das atividades previstas no contrato para cada frente de trabalho específica e de acordo com os cronogramas estabelecidos em parceria com o GESTOR DE PROJETOS;<br>.Realizar a comunicação, interação direta, negociação e acordos com outros órgãos e fornecedores mantenedoras de outras aplicações que interajam com a solução e que tenham relação com o objeto pretendido nesta contratação, para fornecimento de dados e programas para novas integrações e migração de dados necessárias, em alinhamento com os cronogramas definidos em comum acordo entre as partes;<br>.Aprovar entregas da CONTRATADA; |

| PAPEL   | ENTIDADE   | RESPONSABILIDADE   |
|---|------------|--|
|   |            | .Aprovar às medições da CONTRATADA;<br>.Termo de Aceite dos relatórios de entregas dos produtos e serviços em conjunto com GESTOR DE PROJETOS.   |
| GESTOR DE PROJETOS                                      | Secretaria | .Obrigatoriamente pelo servidor público municipal, nomeado pelo Secretário da Fazenda, Planejamento e Orçamento para a função;<br>.Atuar como interlocutor principal junto a CONTRATADA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas referentes aos projetos (Módulos) do Rastreabilidade;<br>.Aprovar os cronogramas de trabalho;<br>.Emitir os Termos circunstanciados, mediante as medições emitidas pela CONTRATADA e os respectivos termos de aceite das entregas realizadas em conjunto com o GESTOR TÉCNICO DO CONTRATO;<br>.Coordenar, no âmbito da PMF, as etapas das atividades internas necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas entre as partes para execução de demandas requeridas;<br>.Acompanhamento e intermediação entre os analistas da CONTRATADA e usuários finais da PMF;<br>.Garantir que os recursos físicos e humanos da PMF estejam disponíveis em quantidade e em tempo hábil para a realização das atividades previstas no contrato para cada frente de trabalho específica e de acordo com os cronogramas estabelecidos em parceria com o GESTOR TÉCNICO DO CONTRATO;<br>.Homologar as entregas da CONTRATADA;<br>.Promover reuniões extraordinárias solicitadas pela CONTRATADA, necessária para tratar de situações que necessitem encaminhamentos com urgência para o bom andamento do contrato, mobilizando a equipe técnica da PMF e, se for o caso, outros órgãos e terceiros, envolvidos com os serviços e entregas requeridos;<br>.Participar de discussões entre a CONTRATADA e a equipe técnica da Prefeitura para entendimento de regras de negócio específicas da PMF, que demandem desenvolvimento de novas funcionalidades ou alteração de requisitos originais da solução;<br>.Coordenar as ações da Equipe de Suporte Técnico Local da CONTRATADA mantida em espaço físico da PMF;<br>.Acompanhar o desenvolvimento e a implantação de novas versões demandadas pela PMF;<br>.Interagir com a equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA referente as aberturas e resoluções de chamados cadastrados pela Equipe de Suporte Técnico Local;<br>.Ministrar treinamentos demandados pela PMF no uso pelos Usuários dos módulos em funcionamento (produção); |
| GESTOR DO CONTRATO (PRÉPOSTO)                           | CONTRATADA | .Atuar como interlocutor principal junto a Secretaria, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;<br>.Gerir a execução do serviço, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução dos serviços e entrega dos produtos dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;<br>.Intermediar questões comerciais e contratuais junto a Secretaria visando garantir e equilíbrio econômico/financeiro do contrato, conforme fundamentado neste Termo de Referência;<br>.Mapear riscos à execução do projeto, notificando às lideranças envolvidas em ambas as partes;<br>.Responder, perante a Secretaria, pela execução das solicitações de serviços;<br>.Receber as Ordens de Serviço e promover a comunicação aos interessados;<br>.Interagir com a equipe do projeto para acompanhamento dos prazos definidos e encaminhamento das informações solicitadas pela Secretaria;<br>.Agendar e participar de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às solicitações de serviços em execução, com representantes da Secretaria.  |
| GERENTE DE PROJETOS                                     | CONTRATADA | .Garantir o cumprimento dos itens e atividades do escopo do projeto em sua abrangência incluindo Recursos Humanos, Cronograma, Escopo, Qualidade, Comunicação e Riscos;<br>.Direcionar as equipes operacionais nas frentes de trabalho.  |
| USUÁRIO FINAL   | PMF        | .Operacionalizar a solução;<br>.Notificar ao GESTOR DE PROJETOS eventuais erros e inconsistências identificados no uso da solução.   |
| ANALISTA DE SISTEMAS (NEGÓCIO)                          | CONTRATADA | .Participar de discussões com o GESTOR DE PROJETOS e equipe técnica da PMF para entendimento de regras de negócio específicas da PMF, que demandem desenvolvimento de novas funcionalidades ou alteração de requisitos originais da solução;<br>.Especificar demandas de manutenção solicitada sob demanda pela Secretaria;<br>.Implantar novas versões da solução.  |
| ANALISTA IMPLEMENTADOR                                  | CONTRATADA | .Implementar/codificar as demandas de manutenção, solicitadas e previamente aprovadas pela Secretaria.   |
| ANALISTA DE TESTE                                       | CONTRATADA | .Testar as implementações na solução antes da liberação para homologação.  |
| ANALISTA ESPECIALISTA EM CONTAGENS DE PONTOS POR FUNÇÃO | CONTRATADA | .Realizar a contagem de pontos por função para solicitações de manutenção feitas pela Secretaria.  |
| DBA   | CONTRATADA | .Gerenciamento dos recursos de banco de dados nos ambientes de desenvolvimento interno da CONTRATADA e os de não produção relacionados no item O deste Termo de Referência;<br>.Prestar apoio técnico à equipe de TI designada pela PMF para prover o ambiente de produção na configuração, <i>tuning</i> e manutenção dos recursos de banco de dados do ambiente de produção.   |

| PAPEL                      | ENTIDADE         | RESPONSABILIDADE  |
|----------------------------|------------------|---|
| DBA                        | PMF              | .Administrar e manter os recursos de banco de dados no ambiente de produção;<br>.Realizar a instalação, configuração, monitoramento, <i>tuning</i> e manutenção dos recursos de banco de dados do ambiente de produção;<br>.Alinhar as políticas de performance, gerenciamento de espaço em disco e segurança junto à equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA.   |
| ANALISTA<br>INFRAESTRUTURA | DE<br>CONTRATADA | .Administrar e manter a infra-estrutura nos ambientes de desenvolvimento interno da CONTRATADA e os de não produção relacionados neste Termo de Referência;<br>.Apoiar e prestar consultoria técnica à equipe designada pela PMF para prover o ambiente de produção para a definição e configuração da infra-estrutura necessária para os ambientes computacionais descritos neste Termo de Referência;<br>.Realizar reavaliações anuais junto à PMF, pautada em análise dos dados de monitoramento e uso dos servidores, assim como a alocação dos recursos de processamento, memória e disco, de forma a indicar a PMF a necessidade de melhorias e aumento de capacidade dos ambientes relacionados neste Termo de Referência. |
| ANALISTA<br>INFRAESTRUTURA | DE<br>PMF        | .Administrar, configurar, monitorar e manter a infra-estrutura no ambiente de produção, interagindo com a equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA.   |
| INSTRUTOR                  | CONTRATADA       | .Ministrar treinamentos demandados pela Secretaria no uso pelos usuários dos módulos da solução.  |

Os papéis citados sob responsabilidade da PMF, a critério da Secretaria, não havendo impedimento legal e prejuízos a execução do objeto requerido, poderão ser acumulados.

Em até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da ordem para início da execução do contrato, deverá ser realizada nas instalações da Secretaria reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas e nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência e Anexos. Na ocasião, a Secretaria formalizará o servidor público que será o FISCAL ADMINISTRATIVO do contrato e o Servidor Público que será o GESTOR DE PROJETOS.

Os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo fiscal administrativo do contrato da Secretaria e assinada pelos participantes.

A CONTRATADA deverá designar de seu quadro funcional e apresentar formalmente na referida reunião um preposto responsável por acompanhar a execução do contrato, o qual terá as seguintes atribuições relacionadas no quadro acima.

O preposto da CONTRATADA, diante de situações de irregularidades de caráter urgente deverá comunicá-las por escrito à Secretaria, com os esclarecimentos necessários, informações sobre possíveis paralisações de serviços e razões justificadoras, a serem apreciadas e decididas pelo gestor do contrato.

As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA que forem julgadas imprescindíveis, mas que ultrapassem a competência do gestor do contrato deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar a entrega de um Plano de Trabalho para a execução dos serviços relacionados no escopo deste Termo de Referência, detalhando:

- Metodologia de gestão de projetos, identificando as etapas e seus entregáveis, com seus respectivos critérios e prazos de aceitação, modelos de documentos tais como relatórios de acompanhamento de projeto, solicitação de mudança a serem utilizados ao longo da implantação do Módulo de Informações Gerenciais requerido;
- Processo de gestão de riscos da execução dos serviços ora previstos, contemplando a forma como a CONTRATADA realizará as etapas de identificação, planejamento de respostas, monitoramento e controle de riscos, de forma a evitar e mitigar a probabilidade e o impacto dos eventos adversos à execução contratual, preservando cronogramas, custos, escopo e qualidade das entregas e serviços;
- Processo de gestão de mudanças, descrevendo a forma como a CONTRATADA realizará as etapas de identificação, obtenção da aprovação formal dos gestores, impactos que acarretam a execução do contrato e o monitoramento das entregas aprovadas;
- Processo de gerenciamento de comunicações, no qual deverá estar descrito a forma como a CONTRATADA determinará as necessidades de informação das partes interessadas no projeto e definirá a abordagem de comunicação;
- Definição do *layout* dos relatórios mensais de acompanhamento (boletins de medição dos serviços prestados e entregas realizadas);
- Procedimentos para a instalação e configuração de novas versões da solução em ambiente de produção;
- Proposição de grupos de governança, com suas respectivas matrizes de responsabilidade.

As demais atividades não elencadas neste Termo de Referência deverão ser tratadas entre a Secretaria e a CONTRATADA e devidamente registrado em Ata de Reunião.

Após a entrega pela CONTRATADA, a Secretaria fará a validação do Plano de Trabalho requerido e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da Secretaria, a CONTRATADA poderá considerar o referido termo emitido.

O gerenciamento do contrato, abrangendo os produtos entregues e a execução dos serviços previstos dentro dos prazos e orçamento originalmente estabelecidos deverá ser realizado ao longo da sua vigência.

A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais de acompanhamento com o informe adequado à Secretaria da execução dos serviços requeridos e respectivas medições, no qual devem estar relacionados os serviços executados no período da medição e as respectivas entregas realizadas, de forma fundamentada neste Termo de Referência.

A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pela Secretaria do Termo de Aceite dos relatórios de entregas dos produtos e serviços requeridos pelo GESTOR TÉCNICO DO CONTRATO.

Após a entrega pela CONTRATADA, a Secretaria fará a validação dos relatórios mensais requeridos e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 5 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da Secretaria, o referido termo será considerado emitido para fins de faturamento.

### **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

A execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverá ser administrada pelo Gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA.

Caberá ao Gestor do Contrato (preposto) da CONTRATADA fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo cumprimento das ordens de serviço emitidas pela Secretaria.

As ordens de serviço emitidas pela Secretaria serão única e exclusivamente dirigidas ao Gestor do Contrato (preposto) da CONTRATADA, que deverá confirmar formalmente, indicando formalmente a data e horário de seu recebimento.

As partes indicarão representantes que serão especialmente designados para tratar dos assuntos relativos ao Contrato originado deste Termo de Referência, e para comunicar as ocorrências que possam ter implicações na execução do mesmo, mediante correspondências formais.

As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a Secretaria e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

### **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da PMF, para o exercício de 2016, na classificação abaixo:

| Código Reduzido | Projeto/<br>Atividade | Código do Elemento de Despesa | Fonte Recurso |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>948</b>      | <b>4911</b>           | <b>3.3.90.40</b>              | <b>80</b>     |

No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão a conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

### **PRAZOS**

O contrato terá a vigência de 12 (doze) meses consecutivos a contar da data de sua assinatura.

Os seguintes serviços previstos nesta contratação, pela sua natureza continuada, poderão ser prorrogados por sucessivos períodos de 12 (doze) meses, limitados a uma duração máxima de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, IV da Lei nº 8.666/93:

- Serviços continuados relacionados ao Rastreabilidade, abrangendo:
  - Suporte técnico local (nível 1);
  - Suporte técnico local (nível 2);
  - Suporte técnico remoto e sustentação;
  - Serviços sob demanda.
- Serviços continuados relacionados ao módulo complementar para apoio à pesquisa estatística e monitoramento de indicadores da gestão de processos administrativos requerido;
- Suporte técnico remoto e sustentação do módulo complementar;
- Hospedagem do módulo complementar.

A LICITANTE vencedora deverá comparecer à Secretaria em até 10 dias corridos, contados a partir da convocação formal, para proceder à assinatura do termo de contrato, cuja recusa a sujeitará às sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, exceto se a convocação ocorrer fora do prazo de validade da proposta;

### **REAJUSTAMENTO**

Os valores unitários dos produtos e serviços contratados serão reajustados com periodicidade anual, contada a partir da data limite para a apresentação da proposta, obedecendo ao INPC/IBGE, no período correspondente.

### **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

#### **REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA**

Para a habilitação técnica, a LICITANTE deverá apresentar:

- Apresentação de atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de, no mínimo, 12 (doze) meses consecutivos, abrangendo suporte técnico remoto, sustentação, manutenção e atendimento de nível 1 aos usuários, de sistema de gestão de processos administrativos e documentos, desenvolvido em JAVA, operando com banco de dados ORACLE (versão 11g ou superior), sistema operacional CentOS, arquitetura web, com servidor de aplicação JBoss e balanceador de carga Apache.
- No(s) atestado(s) apresentado (s), deverá ficar comprovado que a licitante executou, cumulativamente, os serviços requeridos em sistemas com recursos e funcionalidades similares aos do sistema a ser mantido, relacionados no Anexo I – Termo de Referência, abrangendo:
- Cadastro e gestão de processos administrativos (físicos e digitais);
- Cadastro e gestão de processos administrativos de forma eletrônica, com tramitação sem fluxo pré-definido (modelo AD-HOC), e também com tramitação de processos a partir de modelagem e automação em workflow (com versionamento de fluxos), por assunto processual;



- Utilização de certificados digitais em conformidade com o padrão ICP-Brasil;
- Gestão do licenciamento ambiental de empreendimentos;
- Gestão de correspondências digitais internas simples e circulares;
- Disponibilização de serviços ao cidadão em formato eletrônico, por meio da Internet;
- Integração com sistemas corporativos para a entrega de serviços em formato eletrônico.
- O(s) atestado(s) deverá comprovar ainda a execução de serviços de evolução do sistema, com volume não inferior a 250 (duzentos e cinquenta) pontos de Função, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total previsto na contratação. Não serão aceitos atestados que apresentem a execução dos referidos serviços em outras unidades de medida que não seja Pontos de Função (métrica de homem/hora ou Unidade de Serviço Técnico – UST, por exemplo);
- Apresentação de atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante na execução de contrato individual de prestação de serviços de, no mínimo, 12 (doze) meses consecutivos, de serviços de mapeamento, otimização e virtualização de processos, com o objeto de disponibilizar serviços em formato eletrônico para usuários internos e externos (cidadãos).

Será permitido o somatório de atestados para fins de atendimento do quantitativo exigido, desde que executados de forma concomitante.

Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de atestados de capacidade técnica apresentados, a PMF poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:

- Diligência às fontes de informação;
- Inspeção “in loco” para caracterização das evidências de capacidade;
- Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos.

Não será permitida a participação de empresas associadas em Consórcio.

Para fins de assinatura do contrato, a LICITANTE deverá comprovar possuir escritório em Florianópolis/SC.

É facultado aos licitantes efetuarem visita técnica para conhecimento do local em que serão prestados os serviços, em especial, para identificar o local e suas condições, não se admitindo, posteriormente, a alegação de desconhecimento de particularidades locais, sob qualquer pretexto. Agendar visita através do telefone 48) 3213-5526 - (48) 3251-6098. e/ou e-mail [dgov@pmf.sc.gov.br](mailto:dgov@pmf.sc.gov.br), ou o proponente deverá apresentar declaração que tem conhecimento dos locais e dos serviços que estão sendo requisitados pela municipalidade, responsabilizando-se quanto à opção de haver dispensado a visita técnica.

#### **DA VISTORIA FACULTATIVA**

A LICITANTE interessada em tomar conhecimento das informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação deverá comparecer ao endereço Rua Arcipreste Paiva, 107 - 9º andar - Edifício Cecomtur - Centro - CEP 88010-530 – Florianópolis/SC, mediante agendamento prévio, através dos telefones (48) 3213-5526 / (48) 3213-5518 / (48) 3251-6098.

A visita técnica deverá ser realizada por responsável técnico da LICITANTE ou representante legal, os quais deverão estar devidamente identificados (declaração em papel timbrado da empresa e documento de identificação com foto) para poder realizar a vistoria.

Esta vistoria deverá ser pré-agendada com pelo menos 2 (dois) dias de antecedência e poderá ser realizada até 2 (dois) dias antes da data prevista para a realização do certame.

O fato de a LICITANTE deixar de realizar a vistoria ora prevista não deverá ser motivo de não assumir as obrigações pertinentes a esse objeto, devendo, nesse caso, incluir junto da documentação de habilitação técnica declaração de que aceita plenamente as condições inerentes às peculiaridades e à natureza do trabalho e demais exigências do edital.

A LICITANTE não poderá alegar, à posterior, desconhecimento de qualquer fato.

#### **ANÁLISE DA AMOSTRA (PROVA DE CONCEITO)**

A adjudicação do objeto fica condicionada à execução e aprovação de PROVA DE CONCEITO, consistindo na demonstração e comprovação pela LICITANTE de que o produto ofertado atende aos requisitos funcionais e não funcionais para o módulo complementar requerido, relacionados neste Termo de Referência.

A homologação técnica será conduzida por Comissão Avaliadora da Secretaria.

A LICITANTE deverá incluir na sua documentação de habilitação a relação de requisitos funcionais atendidos pelo produto ofertado, com base na planilha apresentada no ANEXO II-A, a qual será verificada na demonstração.

Serão agendadas datas para a LICITANTE realizar a demonstração do produto proposto, a qual será publicada no site da PMF ([www.pmf.sc.gov.br](http://www.pmf.sc.gov.br)).

Ficam estabelecidos os seguintes critérios para a demonstração requerida:

- As demonstrações deverão ser realizadas em equipamentos da LICITANTE, a qual deverá disponibilizar a infraestrutura (software, hardware, SGBD, entre outros) e dados providenciados pela própria LICITANTE que permita a demonstração e comprovação do atendimento aos requisitos relacionados. Na prova de conceito, o módulo ofertado deverá estar operando no SGBD Oracle;
- Será permitido o uso de comunicação externa (internet) para a realização da prova de conceito requerida;
- A LICITANTE deverá disponibilizar representante(s) técnico(s) qualificado(s) para operar os aplicativos e realizar as operações demandadas pela Comissão Avaliadora, relativos à demonstração;
- As demonstrações deverão ocorrer durante o horário de expediente da PMF, nas instalações da Secretaria em Florianópolis/SC;
- Nos requisitos em que houver subitens, será considerado atendido se a LICITANTE demonstrá-los na íntegra;
- O módulo ofertado deverá atender a, no mínimo, 80% dos requisitos funcionais e 100% dos requisitos não funcionais relacionados no ANEXO II-A. Caso estes percentuais mínimos não sejam atingidos, a proposta será recusada e a LICITANTE desclassificada, sendo convocada a segunda classificada no certame para a demonstração. E assim sucessivamente até que se conclua o final do processo de seleção, com a homologação pela Comissão Avaliadora.

- O prazo máximo para demonstração de seu produto é de 1 (um) dia útil, durante o qual a LICITANTE poderá proceder com correções e/ou alterações objetivando a comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos;
- A Secretaria, a seu critério, poderá prorrogar o prazo da prova de conceito.

A LICITANTE deverá comunicar a Secretaria, com pelo menos um dia útil de antecedência, relação com o nome dos profissionais que alojará durante a realização da prova de conceito.

As demais licitantes participantes do procedimento licitatório, se julgarem oportuno, poderão acompanhar a realização da prova de conceito. Neste caso, deverão fazer por meio do e-mail [dgov@pmf.sc.gov.br](mailto:dgov@pmf.sc.gov.br), inscrição prévia, limitada a 2 (dois) representantes por LICITANTE para acompanhamento da prova de conceito, em até 1 (um) dia útil antes da realização da prova de conceito. Quaisquer questionamentos deverão ser feitos por escrito e entregues ao Coordenador da Prova de Conceito.

Aplica-se à equipe da LICITANTE e aos inscritos o disposto na legislação de licitações quanto à participação nos trabalhos, de modo a evitar tumultos ou atrasos na realização da prova de conceito.

Será desclassificada a LICITANTE que deixar de comparecer a demonstração no local, data e hora agendadas, com tolerância de, no máximo, 30 minutos.

Os requisitos funcionais que eventualmente não ficarem comprovados deverão ser implementados pela CONTRATADA sem ônus para a Secretaria, até a entrada em produção do produto ofertado.

A LICITANTE deverá assumir todos os custos envolvidos com a elaboração de sua proposta para a participação no processo licitatório, inclusive para realização da prova de conceito, sem nenhum direito a indenização mesmo que venha a ser desclassificada do certame.

### **DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE**

Uma cópia dos códigos-fonte do Rastreabilidade, o modelo de dados e os pacotes dos componentes de desenvolvimento juntamente com sua API (Application Program Interface) e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros necessários serão entregues para a CONTRATADA com o único objetivo de estruturar o ambiente para a manutenção da solução. É de responsabilidade da CONTRATADA estruturar, às suas expensas, todo o ambiente de desenvolvimento, manutenção e testes em suas instalações, necessário para a sustentação da solução durante a vigência do contrato.

Serão preservados os direitos autorais, comerciais e patrimoniais originais pertencentes à fornecedora/fabricante da solução a ser mantida.

Após a finalização do contrato, a CONTRATADA deverá entregar em meio digital os códigos-fonte em versão atualizada e assinados digitalmente, o modelo de dados, os pacotes binários do framework de desenvolvimento e sua API e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros necessários à estruturação do ambiente de desenvolvimento e manutenção da solução em produção na PMF, relacionada neste Termo de Referência.

Os componentes necessários para compilação, e suas respectivas APIs (Application Program Interface), devem ser fornecidos pela CONTRATADA, excetuando-se as licenças de uso quando tratar-se de componentes de terceiros necessários à manutenção da solução.

A obrigatoriedade de entrega de códigos-fonte e artefatos acima relacionados não se aplica a componentes e tecnologias de terceiros utilizados no desenvolvimento e operação da solução.

Os custos para o fornecimento dos mencionados produtos deverão estar contemplados na Proposta de Preços da CONTRATADA.

Os códigos-fonte e componentes de software poderão ser utilizados pela PMF, caso seja de seu interesse, exclusivamente para manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades da solução.

O prazo de validade técnica do código-fonte entregue pela CONTRATADA deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal, contados a partir do término da vigência do contrato. A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código que venha a ser modificado pela PMF ou por terceiros.

### **REGIME DE EXECUÇÃO**

Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço unitário.

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- Iniciar a prestação dos serviços em conformidade com as exigências deste Termo de Referência;
- Prestar os serviços e fornecer os produtos requeridos nas condições e prazos estipulados neste Termo de Referência;
- Responsabilizar-se por despesas, em especial de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como, emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, incluída a alimentação, transporte ou outro benefício dos profissionais, pertinentes à execução do objeto deste Termo de Referência;
- Assumir os encargos de eventuais demandas trabalhistas, cível ou penal relacionados aos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou continência;
- Providenciar a correção das deficiências apontadas pela Secretaria na execução dos serviços contratados;
- Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, exceto quando autorizado formalmente pela Secretaria, respeitando-se os limites e preceitos legais.

### **OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA**

- Realizar os pagamentos à CONTRATADA pelos serviços e produtos entregues e aceitos. Poderá constituir motivo para suspensão do contrato, sem ônus e penalidades à CONTRATADA, o atraso superior a 90 dias dos pagamentos devidos pela Secretaria em relação a serviços ou fornecimentos ou suas parcelas, devidamente executados ou recebidos, salvo notória situação de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, como autorizado pelo artigo 78, XV da Lei 8.666/93, até a regularização dos pagamentos por parte da Administração;
- Acompanhar e fiscalizar os serviços, quanto aos aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- Prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados e que sejam relacionados à execução do objeto contratado.

### **DEFINIÇÕES GERAIS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL**

A PMF providenciará e disponibilizará os seguintes ambientes para a instalação e operação do Rastreabilidade:

- **PRODUÇÃO:** Ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo o armazenamento das informações (dados) oficiais da PMF, bem como ambiente no qual devem ser operacionalizadas as versões em produção dos módulos da solução.
- **NÃO-PRODUÇÃO**, abrangendo:
  - **SUPORTE À PRODUÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo simular o ambiente oficial da PMF, propiciando à CONTRATADA analisar incidentes críticos ocorridos no ambiente de produção;
  - **HOMOLOGAÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a PMF a homologação dos módulos da solução com correções e/ou alterações, sempre que novas versões forem disponibilizadas;
  - **TREINAMENTO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a PMF a realização de capacitações dos módulos da solução e/ou de novas versões dos mesmos.

Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos e *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a operação dos módulos da solução, incluindo-se também servidores de aplicação, certificados digitais, protocoladora digital, scanners, entre outros.

A PMF permitirá acesso através de comunicação remota ao seu ambiente computacional para a realização das atividades inerentes ao cumprimento do objeto previsto neste Termo de Referência, por intermédio de conexão segura entre as redes da Prefeitura e da CONTRATADA.

A PMF manterá isolado o ambiente de produção, pelo qual será responsável pela administração e manutenção. A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos ambientes de não-produção.

As partes definirão em conjunto, no plano de trabalho, procedimentos para que as alterações de configuração que a PMF venha a promover no ambiente de produção possam ser documentados e repassados para a CONTRATADA replicar nos ambientes de não-produção.

A manutenção dos equipamentos (*hardware*), configurações relacionadas à segurança e à rede, bem como a instalação de softwares de apoio nos equipamentos servidores dos ambientes de produção e não-produção serão providos pela PMF.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de comunicação remota entre suas instalações e os ambientes de produção e não-produção.

A PMF e a CONTRATADA terão, reciprocamente, ampla liberdade em atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de programação, SGBD e demais *softwares* de suporte à solução contratada, segundo sua necessidade e conveniência administrativa ou tecnológica, comprometendo-se a avisar antecipadamente a outra parte para que quaisquer destes itens sejam previamente testados e homologados, com vista a verificar os impactos nos aplicativos e aprovar ou reprovar a utilização dos mesmos. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA apresentar os impactos, riscos e prazos envolvidos para as referidas atividades, e ainda, se a demanda partir da PMF, os respectivos custos.

#### **CONDIÇÕES DE ACESSO AO AMBIENTE COMPUTACIONAL (DATA CENTER) DA PMF**

Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção da PMF visando à atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à solução, a CONTRATADA deverá encaminhar pedido formal à PMF, contendo a justificativa do pedido e o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) que se dará tal acesso.

A PMF analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, a PMF emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.

A autorização formal da PMF permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção, através de usuário específico, com níveis de acesso, prazo e critérios pré-estabelecidos.

Constatados problemas na solução disponibilizada à PMF, resultantes de intervenção incompleta ou errônea da CONTRATADA no ambiente de produção da solução, a CONTRATADA será notificada e fará as adequações necessárias em concordância com a severidade acordada neste Termo de Referência.

As consultas realizadas pela CONTRATADA na base de dados dos ambientes de produção e não-produção da solução deverão ser realizadas através de ferramenta homologada pela PMF.

#### **FERRAMENTA DE ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS**

A CONTRATANTE deverá disponibilizar, no início da execução dos serviços contratados e sem custos adicionais, ferramenta que possibilite à Secretaria cadastrar e detalhar solicitações de suporte e manutenção, acompanhar sua respectiva execução e gerar uma base histórica, contendo:

- Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- Data de abertura;
- Data de encerramento;
- Descrição da solicitação e registro da solução apresentada;
- Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);
- Severidade do chamado, quando aplicável.

#### **HORÁRIOS, DIAS ÚTEIS E DIAS SEM EXPEDIENTE NA PMF**

Para efeitos deste contrato considerar-se-á o horário oficial de Brasília/DF.

O horário padrão para prestação dos serviços requeridos será das 08h00min às 19h00min.

Serão considerados dias úteis de segunda a sexta-feira, excetos feriados municipais, estaduais e federais.

Serão considerados horários excepcionais os dias sem expediente na PMF (finais de semana, feriados, etc.) e nos dias úteis o horário compreendido entre as 19h01min e às 7h59min do dia seguinte.

#### **CÔMPUTO DOS PRAZOS**

Os prazos previstos neste Termo de Referência serão computados da seguinte forma:

- Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo;
- Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 24h do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia não útil;
- Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:
  - Quando a notificação ocorrer em dia útil, no horário padrão estabelecido no item 0, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a notificação, e encerrará no último minuto do prazo.
  - Quando a notificação ocorrer em horário excepcional, definido no item 0, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

Para fins do disposto neste item, entende-se por “notificação” a abertura de chamado técnico, via ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 0.

Para fins de cômputo dos prazos definidos em horas úteis, não serão considerados os horários fora do padrão definido no item 0, feriados e finais de semana.

### **DOS PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS**

A CONTRATADA e a Secretaria poderão, em comum acordo, estabelecer prazos de entrega diversos daqueles inicialmente estabelecidos, quando houver a conveniência da prorrogação.

Nestes casos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à Secretaria, descrevendo e justificando o problema, e estabelecendo o cronograma necessário para a referida entrega. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

Florianópolis, 15 de outubro de 2020.

---

**JOSÉ JOÃO TAVARES**  
Diretor de Sistemas de Governo Eletrônico

---

**MARCOS ROBERTO JANUÁRIO DE SOUZA**  
Gerente de Redes  
Diretoria de Sistemas de Governo Eletrônico

### **ANEXO I – Do Termo de Referência**

#### **REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO A SER MANTIDA**

#### **FUNCIONALIDADES DO RASTREABILIDADE**

| <b>Num.</b>                                | <b>Funcionalidade</b>  |
|--|--|
| <b>GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b> |  |
| 1  | Deve permitir o cadastro de processos físicos e digitais.  |
| 2  | Deve dispor de recurso de pesquisa gráfica e fonética para localização e recuperação de nomes de pessoas físicas ou jurídicas.   |
| 3  | Deve permitir a utilização de recursos de tecnologia de certificação digital no cadastro do processo e em suas tramitações.  |
| 4  | Deve permitir a geração de etiquetas de identificação para a capa do processo contendo os seus principais dados.   |
| 5  | Deve permitir o cadastro das tramitações físicas ou digitais dos processos compreendendo origem/destino, data e hora do encaminhamento e do recebimento, finalidade da tramitação, prazo e parecer.  |
| 6  | Deve permitir anexar ao processo um parecer elaborado em editor de texto usual, sem a necessidade de digitá-lo novamente no sistema.   |
| 7  | Deve permitir a anexação de documentos digitais aos processos.   |
| 8  | Deve permitir a visualização, através de uma interface amigável, dos documentos anexados ao processo, e suas respectivas páginas, como se o usuário estivesse manuseando a pasta física do processo. |

|     |  |
|-----|--|
| 9   | Deve permitir o cadastro de junções dos processos. A partir do momento em que dois ou mais processos são juntados, apenas o processo referência deve ser tramitado. Neste caso, os processos filhos deverão tramitar junto com o processo referência, mantendo sua rastreabilidade.  |
| 10. | Deve permitir a vinculação de processos. Processos deverão ser vinculados através do sistema para permitir sinalizar, na consulta por exemplo, que um processo possui relação com um outro processo cadastrado. Ao contrário da junção, quando há uma vinculação entre processos as suas tramitações deverão continuar independentes.  |
| 11. | Deve permitir classificar um processo como sigiloso, restringindo o acesso de usuários não autorizados a tais processos.   |
| 12. | Deve permitir a emissão de guia de tramitação, que possui como objetivo a confirmação do recebimento do processo no setor de destino.  |
| 13. | Deve permitir identificar papéis para os participantes em uma tarefa definida no workflow. Os seguintes papéis podem ser assumidos:<br>Setor: um processo pode ser encaminhado para um setor específico. Nesse caso, quando a tarefa for iniciada, os funcionários associados ao setor podem visualizar o processo na sua fila de trabalho.<br>Pessoa: o processo pode ser encaminhado para uma pessoa específica. Nesse caso, apenas a pessoa indicada pode visualizar o processo na sua fila de trabalho.<br>Cargo/Função: um processo pode ser encaminhado para um cargo/função, por exemplo, o coordenador. Nesse caso, o processo pode ser encaminhado para a pessoa que exerce a função de coordenador da pessoa que deu origem ao processo (solicitante).   |
| 14. | Deve permitir o encaminhamento dos processos de forma automática entre os setores a partir do fluxo definido para cada grupo de processos e de acordo com as regras definidas para os fluxos.  |
| 15. | Deve permitir que ao término de cada tarefa o processo seja automaticamente encaminhado para a fila de trabalho do setor/pessoa indicado no fluxo definido para o processo.  |
| 16. | Deve permitir a visualização (formato gráfico) do fluxo definido para um processo, tornando possível a verificação das etapas do fluxo já concluídas.  |
| 17. | Deve permitir o envio de aviso aos envolvidos com o processo sempre que o prazo estabelecido para uma tarefa for extrapolado.  |
| 18. | Deve permitir, a qualquer momento, a quebra de fluxo definido de um processo, dando flexibilidade à sua movimentação nos casos da necessidade de alteração do trâmite previamente definido, permitindo sua atribuição a outro elemento do fluxo ou para elemento que não faça parte do fluxo inicial, cadastrando a alternativa de trâmite, a partir de então, como possível para os demais processos que utilizem o fluxo, gerando elemento do procedimento adotado para o sistema de auditoria.  |
| 19. | Deve disponibilizar funcionalidade para realizar consulta das informações pertinentes aos processos cadastrados, através da combinação de parâmetros de consulta, tais como:<br>Número do processo;<br>Número de origem do processo; Período de entrada; Interessado pelo processo;<br>Assunto e/ou grupo de assuntos relacionados ao processo; Órgão em que se encontra o processo;<br>Número de dias que o processo se encontra dentro de um órgão;<br>Processos arquivados.   |
| 20. | Deve permitir a emissão de relatórios das informações pertinentes aos processos administrativos e às correspondências recebidas e expedidas pelo órgão, destacando-se:<br>Espelho do processo, contendo as informações referentes ao processo, como dados básicos, lista de interessados e assuntos, movimentações e junções do processo;<br>Relatório de processos por órgão, por interessado, por assunto e município. Nesse relatório deverão ser listados todos os processos administrativos cadastrados, agrupados por órgão, interessado, assunto e município, conforme relatório selecionado;<br>Relatório de correspondências, contemplando informações básicas, relação de interessados e assuntos;<br>Integração com o módulo de Segurança Integrada de Aplicações e Auditoria, que deve ser utilizado para configuração dos usuários/senhas, e para o cadastramento das telas e autorizações de acesso de cada usuário deste sistema. |
| 21. | Deve disponibilizar a consulta de Processos via WEB. Deve ser disponibilizado na Internet módulo de consulta de processos que permita que usuários externos realizem consultas, via Web, sobre os processos que deram entrada no Pró-Cidadão, permitindo visualizar dados cadastrais do processo, seu andamento, anexos e os pareceres dados em cada setor. Esta consulta pode ser realizada informando o número do processo, o nome do interessado ou o assunto referente ao processo. Este módulo também utiliza rotina fonética para pesquisa do interessado do processo.   |

|     |   |
|-----|---|
| 22. | Deve prover recursos de certificação digital em conformidade com os padrões ICP-Brasil  |
| 23. | Deve disponibilizar o cadastro do sistema, com suas respectivas telas e os usuários aptos a acessá-lo.  |
| 24. | Deve permitir a criação de contas de usuários para acesso aos sistemas, com o cadastro de informações relevantes referentes ao mesmo (nome, telefone, etc.) e a definição das senhas de acesso.   |
| 25. | Deve permitir o acesso aos sistemas ofertados através de um login e senha único para cada usuário.  |
| 26. | Deve permitir o cadastro de setores do usuário, para controlar quais usuários têm permissão de acesso, edição, inclusão e exclusão de informações de cada setor.  |
| 27. | Deve permitir o cadastro de autorização, na qual deve ser possível conceder ou retirar aos usuários o acesso a cada tela e rotina dos sistemas ofertados.   |
| 28. | Deve emitir relatório que permita a identificação das informações alteradas (inclusão, alteração ou exclusão) pelos usuários, através de consulta de auditoria, nas telas principais de cada um dos sistemas ofertados.   |
| 29. | Utilizar servidor workflow baseado em “engine” (motor) específico para este fim.  |
| 30. | O motor de workflow deve suportar versionamento de fluxos, permitindo executar versões diferentes de um mesmo fluxo. A alteração de fluxos já existentes e sua republicação no motor de workflow deverão dar origem a uma nova versão do fluxo, sendo mantidas as versões anteriores.   |
| 31. | O motor deve controlar a execução destas diferentes versões de um mesmo fluxo, realizando o trâmite das tarefas e passos exatamente como estavam definidas na respectiva versão.  |
| 31. | O motor de workflow deve manter o estado dos processos em execução e de suas variáveis, bem como realizar o gerenciamento da execução das tarefas programadas, incluindo o controle de tarefas com intervenção humana ou executadas mediante temporizadores (“timers”).   |
| 32. | A criação e alteração de fluxos devem ser realizadas através de interface visual (designer visual de fluxos) com recursos de arrastar e soltar (“drag-and-drop”).   |
| 33. | <p>O designer visual de fluxos deve dispor de recursos de arrastar e soltar para: Criar tarefas, transições, pontos de início e fim do fluxo e condições;</p> <p>Mover e posicionar visualmente os elementos da definição do fluxo;</p> <p>Definir participantes através de raias (swimlanes”), exibindo-as na imagem do próprio fluxo, facilitando assim a visualização de responsabilidades e participantes;</p> <p>As “swimlanes”deverão suportar, no mínimo, participantes do tipo “pessoa”, “setor” e cargo/função.</p> <p>As “swimlanes”deverão ser totalmente integradas aos cadastros existentes no sistema. Por exemplo, no caso de uma “swimlane”do tipo “pessoa”, deve ser permitido definir, no designer de fluxo, quem será esta pessoa, a partir do cadastro de pessoas existentes no sistema. O mesmo requisito aplica-se aos demais tipos de “swimlanes).</p> |
| 34. | A definição dos fluxos deve contemplar os seguintes tipos de objetos: atividades/tarefas, transições, temporizadores (“timers”) sequência de execução, eventos (no mínimo “ao iniciar tarefa” e “encerrar tarefa”), participantes e condições.  |
| 35. | O designer visual de fluxos deve possuir visualizaçãodeimpressão com marcas de corte para fluxos que se estendem por múltiplas páginas horizontal e/ou verticalmente.   |
| 36. | A linguagem de definição/declaração dos fluxos deve utilizar formato aberto e padronizado, baseado em XML (Ex: XPDL - XML ProcessDefinitionLanguage);   |
| 37. | Para fins de segurança, a definição/declaração dos fluxos deve ser armazenada na base de dados do SGBD  |
| 38. | Em tempo de execução, deve permitir a visualização do ponto/atividade em que o fluxo encontra-se no momento.  |
| 39. | O motor do workflow deve prover ao sistema as funcionalidades necessárias de controle e execução dos fluxos aqui descritos. A operação e uso dos recursos de workflow por parte dos usuários deverão ocorrer dentro das interfaces (telas) do próprio sistema, ou seja, o sistema deve operar nativamente integrado ao motor do workflow.   |
| 40. | Deve permitir o cadastro de processos administrativo, registrando a data de abertura, setor de abertura, classe processual, interessados e súmula. Após a conclusão do cadastro, sua situação deve ser “em andamento”.  |
| 41. | Deve, no cadastro de processo, listar as classes processuais somente da procedência selecionada (interno, externo e funcional).   |
| 42. | Deve permitir a juntada de processos administrativos por anexação ou por apensação.   |
| 43. | Deve permitir a juntada de um ou mais processos a um processo principal.  |
| 44. | Deve, na juntada por anexação, garantir que todos os processos juntados pertençam ao mesmo interessado e mesmas classes processual.   |
| 45. | Deve garantir que a juntada por anexação seja definitiva e irreversível, ou seja, o sistema não deve permitir que a juntada por anexação seja desfeita.   |
| 46. | Deve, na juntada por apensação, permitir que os processos juntados pertençam a interessados diferentes.   |
| 47. | Deve permitir a desapensação de processos administrativos juntados por apensação.   |
| 48. | Deve garantir que os processos juntados tramitem junto com o processo principal.  |

|     |  |
|-----|--|
| 49. | Deve permitir o cancelamento de peças integrantes de um processo administrativo exigindo o motivo do cancelamento.   |
| 50. | Deve, ao cancelar uma peça de um processo, incluir uma tarja de cancelado nodocumento original.  |
| 51. | Deve permitir cancelar processos em andamento. Os seguintes dados devem ser registrados: motivo, usuário, data e a hora do cancelamento. Depois de cancelado, não deve permitir: tramitar, juntar, arquivar e incluir novas peças no processo administrativo.  |
| 52. | Deve permitir reativar processos cancelados. Os seguintes dados devem ser registrados: motivo, usuário e a data da reativação.   |
| 53. | Deve, ao reativar um processo administrativo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.   |
| 54. | Deve permitir que um processo seja arquivado. Depois de arquivado, não deve permitir: juntar, cancelar e incluir novas peças no processo.  |
| 55. | Deve, ao arquivar um processo e correspondências, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.   |
| 56. | Deve permitir a reabertura de processos e correspondências arquivados, permitindo a realização de novas tramitações e inclusão de novas peças. Ao reabrir um processo, a operação deve ser propagada para os processos juntados a ele.   |
| 57. | Deve permitir, ao arquivar um processo físico, a inclusão das seguintes informações para registro da sua localização atual: caixa, estante, prateleira, pasta, número da ordem, parecer.   |
| 58. | Deve disponibilizar funcionalidade para reconhecimento de código de barras com o objetivo de automatizar o recebimento dos processos físicos.  |
| 59. | Deve possibilitar a devolução de um determinado processo para o setor/usuário de origem do trâmite, com a devida justificativa, identificando automaticamente o setor para o qual o processo será devolvido. Este recurso só deve estar disponível para processos que ainda não estiverem “recebidos”. |
| 60. | Deve permitir gerenciar os volumes para subdividir um processo físico administrativo.  |
| 61. | Deve manter o mesmo número do processo para todos os seus volumes. A numeração dos volumes deve ser sequencial por processo administrativo.  |
| 62. | Deve permitir a abertura de volumes para qualquer processo físico administrativo que não esteja arquivado.   |
| 63. | Deve garantir que um volume seja composto somente por peças, ou seja, não deve permitir que um volume seja composto por outro volume ou por outro processo administrativo.   |
| 64. | Deve registrar os seguintes metadados de volumes: data de abertura, data de arquivamento, número de páginas.   |
| 65. | Deve garantir que, ao abrir um novo volume, não seja permitida a inclusão de peças nos volumes anteriores.   |
| 66. | Deve garantir que, ao arquivar um processo administrativo, todos os seus volumes sejam automaticamente arquivados.   |
| 67. | Deve garantir que, ao reabrir um processo, o último volume possa receber novas peças.  |
| 68. | Deve permitir o cadastro de interessados, possibilitando que um interessado já cadastrado na base de dados seja associado a um ou mais processos/correspondências quando necessário.   |
| 69. | Deve permitir que um interessado seja uma pessoa física, pessoa jurídica, setor.   |
| 70. | Deve permitir que setores sejam interessados em processos sem a necessidade decadastrá-los novamente.  |
| 71. | Deve, no cadastro de processo, permitir classificar o tipo de envolvimento do interessado, como por exemplo: requerente, requerido.  |
| 72. | Deve, ao cadastrar um processo administrativo, gerar automaticamente uma peça contendo: data de autuação, setor de origem, interessado e classe. A peça gerada deve ser automaticamente inserida no processo.  |
| 73. | Deve, ao inserir uma peça no processo e correspondência, garantir que arquivo com extensão .doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, seja automaticamente convertido para o formato PDF, para possibilitar a assinatura digital.  |
| 74. | Deve permitir múltiplas assinaturas, com certificado digital, em uma mesma peça de um processo.  |
| 75. | Deve disponibilizar ao usuário uma fila de trabalho que contenha a lista de processos que estão sob sua responsabilidade e sob a responsabilidade do setor ao qual está associado.   |
| 76. | Deve permitir, por intermédio da fila de trabalho do usuário, visualizar todos os processos que estão na sua carga, agrupados por: classe processual, processos recebidos, processos não recebidos, todos os processos, processos físicos, processos digitais e correspondências.                      |
| 77. | Deve apresentar uma fila de trabalho com todos os processos que estão somente com o usuário logado. Nesta pasta não devem ser apresentados os processos que estão a cargo do setor do usuário logado.  |
| 78. | Deve disponibilizar recursos de busca na fila de trabalho, possibilitando que sejam aplicados filtros para facilitar a localização dos processos. Deve ser possível filtrar pelos seguintes metadados: número do processo, setor atual, setor de encaminhamento, data de encaminhamento, prazo.        |

|     |   |
|-----|---|
| 79. | Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir o recebimento em lote de processos e correspondências.   |
| 80. | Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir o arquivamento em lote de processos e correspondência, quando não houver fluxo de trabalho associado a eles.   |
| 81. | Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir a recusa em lote de processos e correspondência, quando não houver fluxo de trabalho associado.  |
| 82. | Deve apresentar os seguintes dados na fila de trabalho, para a identificação do processo e correspondência: tipo do processo (físico ou digital), número do processo, volume, setor atual, classe, súmula, data do encaminhamento, prazo, indicativo de processo com fluxo de trabalho.                       |
| 83. | Deve disponibilizar ao usuário uma fila de trabalho que contenha a lista de processos que estão com pendência do cidadão.   |
| 84. | Deve ser possível alterar a ordenação dos processos e correspondências apresentados na fila de trabalho do usuário. As opções de ordenação devem ser:<br>Data de tramitação ascendente;<br>Data de tramitação descendente;<br>Número do processo;   |
| 85. | Deve permitir a emissão de uma lista de processos com prazo, apresentando para cada setor todos os processos que possuem prazo para andamento.  |
| 86. | Deve permitir a emissão da lista de processos que foram encaminhados e não tiveram confirmação de recebimento no setor de destino.  |
| 87. | Deve permitir emitir um relatório de tramitação dos processos, podendo filtrar por setor atual, setor de encaminhamento, período de recebimento e período de encaminhamento. O relatório deve listar o setor atual, processo, data de recebimento, interessado e situação.                                    |
| 88. | Deve permitir emitir um relatório de processos pendentes com o requerente, podendo filtrar por setor atual e usuário. O relatório deve listar o setor atual e os processos que estão com pendência com o requerente.  |
| 89. | Deve disponibilizar interface para cadastrar o plano de classificação da Prefeitura.  |
| 90. | Deve permitir a criação de classes no plano de classificação, de forma hierárquica. Os seguintes níveis devem ser disponibilizados: classe, subclasse, grupo e subgrupo.  |
| 91. | Deve permitir a criação de novos níveis na hierarquia do plano de classificação, sem limitações.  |
| 92. | Deve armazenar a data de cadastro ao inserir novas classes, subclasses, grupos e subgrupos no plano de classificação.   |
| 93. | Deve possuir um atributo para indicar que determinada classe, subclasse, grupo e subgrupo pode ser usado para classificar processos administrativos.  |
| 94. | Deve permitir inativar uma classe, subclasse, grupo e subgrupo do plano de classificação em que não sejam mais classificados processos administrativos.   |
| 95. | Deve permitir a exclusão de uma classe, subclasse, grupo e subgrupo, quando o elemento a ser excluído estiver inativo e não possuir processos administrativos associados.   |
| 96. | Deve permitir a eliminação do referido elemento a partir do momento que todos os processos administrativos ali classificados tenham sido reclassificados.   |
| 97. | Deve permitir o deslocamento de uma classe inteira, incluídas as subclasses, grupos, subgrupos e processos administrativos nela classificados, para outro ponto do plano de classificação.  |
| 98. | Deve permitir que um fluxo de trabalho seja associado a uma classe, subclasse, grupo ou subgrupo do plano.  |
| 99. | Deve permitir que uma classe filha herde o fluxo associado a uma das classes superiores, respeitando a ordem hierárquica, desde que a classe filha não esteja associada diretamente a outro fluxo de trabalho.  |
| 00. | Deve, ao cadastrar um processo, permitir selecionar uma classe processual a partir do plano de classificação da Prefeitura. Somente elementos configurados para “classificar processos” devem ficar disponíveis para associação ao processo que está sendo cadastrado.  |
| 01. | Deve, ao cadastrar um processo, obrigar que este seja associado a um elemento do plano de classificação.  |
| 02. | Deve, no Cadastro do Processo, disponibilizar opção para pesquisa e navegação na estrutura do plano de classificação por meio de uma interface gráfica, apresentando o nome das classes, subclasses, grupos e subgrupos de forma hierárquica. Deve ainda indicar se elas possuem fluxo de trabalho associado. |
| 03. | Deve permitir a criação de novos níveis na hierarquia do plano de classificação da Prefeitura. A quantidade de níveis deve ser definida pela PMF.   |
| 04. | Deve permitir informar para cada classe qual o formulário de abertura do processo. Permitindo que quando a classe for selecionada o formulário deve ser apresentado para autuar o processo.   |
| 05. | Deve permitir informar o valor da taxa e o tipo de taxa para cada classe processual. Sempre que um processo for cadastrado com uma classe que possui taxa, deve gerar um boleto integrado ao Sistema Tributário Municipal (STM).  |
| 06. | Deve permitir a criação de modelos de documentos por meio de um editor de texto integrado ao sistema, podendo ser um dos seguintes editores: BrOffice ou Libre Office.  |
| 07. | Deve, ao criar um modelo no editor de texto integrado, permitir que o usuário coloque campos para intercâmbio de dados entre a aplicação e o editor. A lista de campos abaixo deve ser fornecida:<br>Ano do processo;<br>Bairro do imóvel;<br>Complemento do imóvel;  |



|     |   |
|-----|---|
|     | <p>Data por extenso;<br/>Data de entrada do processo;<br/>Súmula;<br/>Endereço do imóvel;<br/>Número do projeto;<br/>Número do processo;<br/>Ano atual;<br/>Dia atual;<br/>Mês atual.</p>   |
| 08. | Deve permitir associar um modelo de documento a setores, de forma que somente os setores associados a um determinado modelo possam utilizá-lo.  |
| 09. | Deve possuir capacidade de captura de peças de diferentes formatos de arquivo e estruturas.   |
| 10. | Deve permitir armazenamento em formato nativo de qualquer arquivo digital inserido no processo, sem qualquer “encapsulamento” proprietário da aplicação.  |
| 11. | Deve permitir a captura de arquivos digitais já existentes na máquina do usuário, ou seja, produzidos fora do aplicativo. Tais arquivos devem se tornar peças do processo selecionado.  |
| 12. | Deve permitir a captura de documentos físicos através de um componente de escaneamento integrado ao sistema. Os arquivos digitalizados devem se tornar peças do processo selecionado.   |
| 13. | Deve permitir, na funcionalidade de escaneamento, a execução de operações de imagem básicas sobre os documentos escaneados, como rotação e recorte.   |
| 14. | Deve permitir a geração de uma nova peça no processo e correspondência com base em modelos previamente cadastrados.   |
| 15. | Deve localizar e atualizar automaticamente os campos (variáveis) do modelo com as informações existentes no banco de dados, durante a geração do documento que será inserido no processo.   |
| 16. | Os documentos gerados a partir de modelos devem ser possíveis incluí-los como minuta, podendo ser publicado por usuários autorizados.   |
| 17. | Deve permitir encaminhar o processo com suas minutas para que outros usuários possam validar e/ou editar a minuta.  |
| 18. | Deve garantir que as minutas não sejam apresentadas como peça oficial do processo até que elas sejam publicadas. Somente após a publicação, a peça passa a ser parte integrante do processo.  |
| 19. | Deve permitir a geração de um arquivo único, no formato PDF, com todas as peças de determinado processo. As peças devem ser apresentadas em ordem cronológica de inserção. Somente peças conversíveis para PDF devem ser apresentadas, ou seja, peças não conversíveis devem ser representadas no PDF com uma página contendo apenas o nome do arquivo. |
| 20. | Deve, ao imprimir peças assinadas com certificado digital, um atalho lateral com os seguintes dados: endereço para conferência da autenticidade na internet, número do processo e código de verificação.  |
| 21. | Deve permitir o cadastro do órgão gestor dos processos e protocolos. Este órgão deve ser cadastrado como órgão interno e deve ser possível tramitar processos/protocolos para os setores deste órgão.   |
| 22. | Deve permitir o cadastro dos setores da Prefeitura, de forma hierárquica, com os seguintes atributos: sigla, nome, identificação, formalidade e indicador se pode tramitar processos.   |
| 23. | Deve permitir o cadastro de órgãos externos (órgãos que não tem acesso ao sistema). As tramitações que foram realizadas pelos usuários/setores de órgãos externos não estarão registradas no sistema, no entanto, deve-se registrar que o processo/protocolo foi tramitado para o órgão externo.  |
| 24. | Deve permitir o cadastro de várias estruturas/hierarquias para o órgão, por exemplo: orgânica e político-administrativa.  |
| 25. | Deve permitir que um setor tenha níveis diferentes em cada estrutura cadastrada, ou seja, tenha superior hierárquico imediato diferente em cada estrutura.  |
| 26. | Deve permitir o cadastro de setores que estejam situados somente em estruturas/hierarquias não-oficiais. Nesse caso o setor deve ter caráter informal e estará cadastrado apenas para fins de organização e apresentação.   |
| 27. | Deve fornecer mecanismos para registrar revisões na hierarquia do órgão. Cada revisão deve agrupar um conjunto de alterações, como a criação ou inativação de setores.  |
| 28. | Deve permitir que alterações em uma revisão da estrutura organizacional possam ser realizadas de forma incremental.   |
| 29. | Deve impedir que as alterações registradas em uma revisão sejam utilizadas até que o usuário indique que a revisão está completa e disponível para uso.   |
| 30. | Deve impedir alterações em uma revisão já concluída, de forma a preservar o histórico das informações.  |
| 31. | Deve permitir que as alterações não-aplicadas contidas em uma revisão da estrutura organizacional sejam descartadas.  |
| 32. | Deve, ao disponibilizar uma revisão, alertar o usuário quando existirem setores ativos que não possuem usuários ativos associados e também alertar quando existirem setores não-ativos que possuem usuários ativos associados.  |
| 33. | Deve, ao disponibilizar uma revisão, não permitir a conclusão da operação quando existirem setores ativos que não possuem superior hierárquico imediato associado.  |
| 34. | Deve permitir alterar alguns atributos de setores, sem necessariamente criar uma revisão.   |

| <b>GESTÃO DE CORRESPONDÊNCIAS DIGITAIS</b> |  |
|--|--|
| 01.  | Deve permitir o cadastro de correspondências digitais pelos usuários do sistema vinculados a setores da PMF;   |
| 02.  | Deve permitir o cadastro de correspondências internas. Nesse cadastro é possível informar correspondências enviadas de um setor interno para um outro, bem como de um setor interno para vários outros setores (modelo de correspondência circular).   |
| 03.  | Deve permitir o cadastro de correspondências expedidas externas, que são enviadas para entidades externas.   |
| 04.  | Deve permitir o cadastro das tramitações de correspondências recebidas.  |
| 05.  | Deve permitir o cadastro das tramitações de correspondências internas, no qual é possível tramitar correspondências internas simples, de um setor para outro, ou correspondências internas circulares, nas quais cada circular é enviada para vários setores e cada um desses setores poderá tramitar a correspondência circular de maneira independente.  |
| 06.  | Deve permitir a geração de documentos a partir dos dados do cadastro das correspondências internas e externas. Para elaboração destes documentos o sistema disponibiliza funcionalidades para formatação do texto, cujo funcionamento deve ser similar ao editor de textos usual, além de permitir a utilização de modelos de documentos predefinidos pelo usuário. Esses modelos possuem texto padrão ou formulário e podem mesclar os dados cadastrais da correspondência com o texto, agilizando a geração do documento. O sistema deve permitir ainda que o documento gerado seja disponibilizado para download ou impresso e posteriormente armazenado no banco de dados, estando disponível sempre que a correspondência é consultada. |
| 07.  | Deve disponibilizar funcionalidade para realizar consulta das informações pertinentes às correspondências cadastradas através da combinação de parâmetros de consulta, tais como:<br>Número da correspondência;<br>Período de entrada;<br>Interessado/remetente da correspondência;<br>Assunto e/ou grupo de assuntos relacionados a correspondência;<br>Órgão em que se encontra a correspondência nos casos de correspondência interna;<br>Correspondências arquivadas.  |
| 08.  | Deve prover recursos de certificação digital em conformidade com os padrões ICP-Brasil na assinatura de correspondência digital cadastrada.  |
| <b>GESTÃO DE LICENÇAS AMBIENTAIS</b>       |  |
| 01.  | Deve possibilitar o cadastro das atividades de acordo com a Listagem das Atividades Consideradas Potencialmente Causadoras de Degradação Ambiental e Respectivos Estudos Ambientais conforme a resolução do CONSEMA.   |
| 02.  | Deve possibilitar o cadastro das licenças ambientais (LAP licença ambiental prévia, LAI licença ambiental de instalação, LAO licença ambiental de operação) e para supressão de vegetação.   |
| 03.  | Deve possibilitar integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM) para a emissão dos boletos referente às taxas de licenciamento ambiental e de supressão de vegetação com os respectivos Documentos de Arrecadação Municipal (DAM).   |
| 04.  | Deve possibilitar a associação das atividades cadastradas para cada uma das licenças com caracterização do potencial poluidor e porte e seus respectivos valores de licenciamento.   |
| 05.  | Deve possibilitar a associação de quais documentos são necessários para cada atividade referente a cada licença.   |
| 06.  | Deve permitir o cadastro de processo para pedido de licença ambiental de acordo com o FCEI Formulário de caracterização do empreendimento integrado, respeitando as informações de empreendedor, de empreendimento e da exploração florestal.  |
| 07.  | Deve permitir a consulta dos pedidos de licença já realizados através de filtros por empreendimento, empreendedor, atividade que apresente as informações cadastradas no formulário.   |
| 08.  | Deve possibilitar a emissão das Autorizações de Supressão Vegetal de acordo com os dados no pedido de licença.   |
| 09.  | Deve possibilitar a integração com o atual Sistema de Recursos Humanos, para que seja possível identificar através da matrícula, os servidores no cadastro de processo funcional.  |
| 10.  | Deve permitir consultar os processos funcionais cadastrados pelos servidores da Prefeitura.  |
| 11.  | Deve possibilitar o cadastro de processo para gratificação de incentivo através de um formulário informando as seguintes informações: identificação do servidor, matrícula, cargo, data de admissão, grau de escolaridade exigido, endereço, detalhamento do novo curso e justificativa.   |
| 12.  | Deve possibilitar a integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM), para que seja possível identificar se o requerente possui algum débito com a Prefeitura.  |
| 13.  | Deve possuir funcionalidade que apresente as informações dos dados básicos do requerente através da integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM).   |
| 14.  | Deve possuir integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM), para que uma pessoa física/jurídica cadastre o endereço residencial, endereço de correspondência e endereço econômico no momento do cadastro de processo.  |
| 15.  | Deve possuir integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM), para que possa ser informado na abertura de empresa a ocupação do requerente conforme tabela de Classificação Brasileira de Ocupações.   |
| 16.  | Deve possibilitar integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM), para a emissão dos boletos com os respectivos Documentos de Arrecadação Municipal (DAM).  |
| 17.  | Deve possibilitar a geração de boleto para taxas de expediente no momento do cadastro do processo para custear as tramitações integrado com o atual Sistema Tributário Municipal (STM).  |

|  |  |
|--|--|
| 18.  | Deve possibilitar, no cadastro de processo, a possibilidade de multiplicar o valor da taxa de expediente, assim ao concluir o cadastro o sistema deve gerar o boleto com o valor da taxa multiplicado pelo valor informado.  |
| 19.  | Deve permitir no cadastro de boletos, informando o número do processo, tipo de taxa, parcelamento e valor.   |
| 20.  | Deve permitir a emissão da segunda via de um boleto gerado pelo sistema.   |
| 21.  | Deve garantir que as compensações bancárias dos boletos realizados pelo Sistema Tributário Municipal (STM), possam ser integradas e as respectivas informações de pagamentos sejam atualizadas.  |
| 22.  | Deve possibilitar integração com o Sistema Tributário Municipal (STM), para que seja possível informar no cadastro de processo os dados do espaço ocupado a geração da taxa de utilização de logradouro público de acordo com o artigo 358 do código tributário.   |
| 23.  | Deve possibilitar integração com o Sistema Tributário Municipal (STM), para que as informações referentes à tabela de CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) estejam disponíveis no cadastro de processo administrativo (seção, divisão, grupo, classe e subclasse).   |
| 24.  | Deve validar as inscrições imobiliárias informadas pertencentes ao requerente informado.   |
| 25.  | Deve possibilitar integração com o Sistema de Geoprocessamento Corporativo, para consultas de zoneamento de acordo com o Plano Diretor.  |
| 26.  | Deve possibilitar integração com o Sistema de Geoprocessamento Corporativo, para validação das inscrições imobiliárias de acordo com a gestão territorial.   |
| 27.  | Deve possibilitar integração com o Sistema de Geoprocessamento Corporativo, e com o Sistema Tributário Municipal, para geração e alteração de documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade.  |
| 28.  | Deve permitir alterar ou gerar o documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade de construção  |
| 29.  | Deve permitir a alteração do documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade de construção antes de sua geração. Os dados que poderão ser editados são:<br>Inscrição imobiliária<br>Local do imóvel<br>Distrito Administrativo<br>UEP<br>Lei<br>Plano Diretor N<br>Zoneamento<br>Sistema Viário<br>Parecer Final<br>Parecer Complementar  |
| 30.  | Deve permitir informar o zoneamento para um documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade de construção, as seguintes informações devem ser requeridas:<br>Área Cadastral Remanescente<br>Lei<br>Zoneamento<br>Área mínima do Lote<br>Testada Mínima do Lote<br>Nº Máximo de Pavimentos<br>Coeficiente de Aproveitamento Máximo<br>Taxa de Ocupação Máxima (%)<br>Taxa de Impermeabilização Máxima (%)<br>Altura Máxima da Fachada/ até Cumeeira(m) |
| 31.  | Deve permitir informar o sistema viário para um documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade de construção, as seguintes informações devem ser requeridas:<br>Alinhamento da edificação<br>Alinhamento do muro<br>Largura Passeio<br>Afastamento lateral e fundos<br>Afastamento de Marinha<br>Observação  |
| 32.  | Deve permitir informar o parecer final para um documento de pareceres técnicos das consultas de viabilidade de construção, as seguintes informações devem ser requeridas:<br>Uso Solicitado<br>Zoneamento<br>Adequação de Uso  |
| 33.  | Deve permitir gerar o Parecer da Consulta de Viabilidade para Instalação e o documento gerado deve ser incluída na pasta do processo administrativo.   |
| 34.  | Deve permitir informar o zoneamento correto, lei mãe, lei de alteração, parecer técnico e resultado (adequado, proibido, tolerável), para um parecer de consulta de viabilidade para instalação, antes da publicação do documento no processo.   |
| 35.  | Deve cancelar um documento de parecer da consulta de viabilidade para instalação já gerado sempre que um técnico emitir um novo documento.   |
| <b>FUNCIONALIDADES DESENVOLVIDAS COM INTEGRAÇÕES COM OUTROS SISTEMAS</b> |  |
| 01.  | Permitir emitir o Registro Temporário para Recolhimento de Tributos Municipais (RTM) direto pelo sistema para processos de abertura de empresa.  |

|     |   |
|-----|---|
| 02. | Deve permitir integração com o Sistema da Junta Comercial do Estado para o Cadastro Municipal de Contribuintes na solicitação de abertura de empresa - REGIN  |
| 03. | Deve permitir integração com o Sistema Tributário Municipal para a criação do Cadastro Municipal de Contribuintes na solicitação de abertura de empresa.  |
| 04. | Deve possibilitar que documentos já enviados pelo requerente possam ser selecionados em outros processos administrativos.   |
| 05. | Deve permitir, através de portal externo, a consulta de processos administrativos externos cadastrados pelo cidadão.  |
| 06. | Deve permitir, através de portal externo, que o requerente possa emitir a segunda via do boleto da taxa que está pendente de pagamento.   |
| 07. | Deve permitir, através de portal externo (intranet) com acesso somente aos servidores públicos os processos funcionais e internos.  |
| 08. | Deve disponibilizar funcionalidade para interação da Prefeitura com o requerente, para processos com fluxo de trabalho, encaminhando através do processo administrativo uma pendência por e-mail.   |
| 09. | Deve possibilitar que o requerente através do portal externo responda a pendência encaminhada pela Prefeitura e que possa enviar documentos como resposta.  |
| 10. | Deve permitir que, no momento do resultado do processo (deferido, parcialmente deferido ou indeferido), seja enviado um e-mail ao requerente do processo.   |
| 11. | Deve possibilitar a geração de documentos como resultado do processo (alvarás, certidões.) direto pelo sistema através de modelos pré-definidos.  |
| 12. | Deve permitir anexar documentos à notificação encaminhada ao requerente com o resultado do processo, para processos com fluxo de trabalho.  |
| 13. | Disponibilizar uma funcionalidade que permita realizar a transferência de processos de um setor para outro, garantindo a integridade dos trâmites.  |
| 14. | Disponibilizar uma funcionalidade que permita transferir os usuários de um setor para outro, garantindo as permissões de cada usuário.  |
| 15. | Deve possibilitar no cadastro de abertura de empresa para pessoa estabelecida identificar se a atividade se refere ao comércio ou a serviço.  |
| 16. | Deve possibilitar, no cadastro de interessado, a configuração para isentar o requerente das taxas emitidas.   |
| 17. | Deve possibilitar, no cadastro de interessado, a classificação do requerente em relação à associação ao Sindicato da Indústria e Construção Civil (Sinduscon).  |
| 18. | Deve possibilitar, no cadastro de interessado, a classificação do requerente em relação a alguma liminar ou mandato.  |
| 19. | Deve possibilitar, no cadastro de interessado, a classificação do requente em relação à existência de algum imóvel em hasta pública.  |
| 20. | Deve garantir que ao cancelar um processo administrativo que possui taxas pendentes de pagamento, estas taxas sejam também canceladas.  |
| 21. | Deve permitir no cadastro de abertura de empresa acrescentar informações referente à utilização de publicidade informando os dados de periodicidade e o tamanho e que a partir destes dados possa ser emitida a taxa de licença para publicidade.   |
| 22. | Deve possibilitar o cadastro de processo de aprovação de projeto através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária, número do projeto aprovado, tipo de projeto, área do imóvel, número do projeto aprovado, endereço do imóvel e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 23. | Deve possibilitar o cadastro de processo de aprovação de projeto com alvará através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária, endereço do imóvel, área do imóvel e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 24. | Deve possibilitar o cadastro de processo para autorização para corte ou poda de árvores através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, indicação se refere a local público, endereço e localização da árvore, tipo de solicitação, espécie e quantidade, informações de situação de perigo e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais |
| 25. | Deve possibilitar o cadastro de processo para pedido de autorização para utilização de espaço público através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, período de utilização, local, localização, tipo de evento e upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 26. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão de zoneamento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária, endereço do imóvel e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 27. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão de cadastro imobiliário através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrições imobiliárias, finalidade, órgão que se destina e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 28. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão de inexistência de cadastro imobiliário através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, finalidade, órgão que se destina e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 29. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão de inscrição imobiliária correta através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, finalidade, órgão que se destina, inscrição imobiliária, endereço do imóvel e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 30. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão do valor venal do IPTU através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, finalidade, órgão que se destina, inscrições imobiliárias e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |

|     |  |
|-----|--|
| 31. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar uma certidão do valor venal do ITBI através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, finalidade, órgão que se destina, inscrições imobiliárias e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 32. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a compensação de auto de infração ou uma notificação através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número do CMC (código do contribuinte), tipo de solicitação, códigos do auto de infração, exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 33. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a compensação de parcelamento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número do parcelamento, tipo de parcelamento, exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 34. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a compensação de tributos imobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, nome ou razão social do imóvel, informações bancárias, inscrição imobiliária, ano de exercício, solicitação, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 35. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a compensação de tributos mobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número do CMC (código do contribuinte), taxa a ser compensada, número da guia de informação fiscal, número do DAM, ano de exercício, tipo de enquadramento tributário, valor declarado, valor pago, valor a ser compensado, dados bancários, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 36. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para acréscimo através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária e endereço, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 37. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para amembramento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária e endereço, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 38. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para condomínio através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrições imobiliárias e os respectivos endereços, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 39. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para construção através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrições imobiliárias e os respectivos endereços, solicitações, tipos de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 40. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para desmembramento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrições imobiliárias e os respectivos endereços, solicitações, tipos de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 41. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para instalação através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, indicativo de microempreendedor individual, inscrição imobiliária e endereço, número do projeto aprovado ou habite-se, dados das atividades econômicas (códigos CNAE) e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 42. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para legalização através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária e endereço, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 43. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para loteamento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária e endereço, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 44. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a consulta de viabilidade para reforma com ou sem acréscimo através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, inscrição imobiliária e endereço, solicitação, tipo de uso e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 45. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a devolução/restituição de auto de infração através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, dados bancários, solicitação, códigos dos autos de infração, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 46. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a devolução/restituição de parcelamento através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número e tipo de parcelamento, exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 47. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a devolução/restituição de tributos imobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, nome/razão social, dados bancários, inscrição imobiliária, ano de exercício, exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 48. | Deve possibilitar o cadastro de processo para solicitar a devolução/restituição de tributos mobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número do CMC (código do contribuinte), taxa a ser compensada, número da guia de informação fiscal, número do DAM, ano de exercício, tipo de enquadramento tributário, valor declarado, valor pago, valor a ser compensado, dados bancários, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 49. | Deve possibilitar o cadastro de processo para prescrição de auto de infração/notificação através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número do CMC (código do contribuinte), códigos dos autos de infração, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 50. | Deve possibilitar o cadastro de processo para prescrição de parcelamento administrativo através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, número e tipo de parcelamento, exposição dos motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 51. | Deve possibilitar o cadastro de processo para prescrição de tributos imobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: identificador do requerente, nome/razão social, inscrições imobiliárias, ano de exercício, exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais   |
| 52. | Deve possibilitar o cadastro de processo para prescrição de tributos mobiliários através de um formulário informando as seguintes informações: ano de exercício e exposição de motivos e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 53. | Deve possibilitar o cadastro de processo para abertura de empresa para pessoa física e jurídica estabelecida através de um formulário informando as seguintes informações: dados do interessado, identificador do requerente, natureza e organização jurídica, nome/razão social, tipo de estabelecimento, indicação de simples nacional, indicação de microempreendedor, endereços econômico e de correspondência, vinculação com processos de viabilidade para instalação, atividades econômicas (código CNAE e informações de atendimento), informações de sócios e administradores, informações de preposto/procurador, informações de publicidade, dados de logradouro público e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais |

|     |   |
|-----|---|
| 54. | Deve possibilitar o cadastro de processo para abertura de empresa para pessoa física e jurídica não estabelecida através de um formulário informando as seguintes informações: dados do interessado, identificador do requerente, endereços econômico e de correspondência, atividades econômicas (código CNAE) e o upload dos documentos obrigatórios e opcionais  |
| 55. | <p>Deve realizar a integração com o atual Sistema Tributário Municipal (STM), para recuperar o endereço de uma determinada inscrição imobiliária, os seguintes cadastro de processo deve conter essa integração:</p> <p>Alteração Cadastral Imobiliária - Utilização<br/> Consulta de Viabilidade para Acréscimo<br/> Consulta de Viabilidade para Amembramento<br/> Consulta de Viabilidade para Construção<br/> Consulta de Viabilidade para Condomínio<br/> Consulta de Viabilidade para Desmembramento<br/> Consulta de Viabilidade para Instalação<br/> Consulta de Viabilidade para Instalação Automatizada<br/> Consulta de Viabilidade para Legalização<br/> Consulta de Viabilidade para Loteamento<br/> Consulta de Viabilidade para Reforma com ou sem Acréscimo<br/> Autorização Ambiental - Projeto Recomposição Vegetal<br/> Autorização Ambiental (AuA)<br/> Autorização Ambiental Diversa - Geral<br/> Autorização de Supressão de Vegetação Nativa<br/> Certidão de Conformidade Ambiental<br/> Declaração de Atividade Não Constante - DANC<br/> Estruturas Provisórias para Eventos (Em área de Preservação Permanente - APP)<br/> Renovação da Autorização Ambiental Diversa<br/> Habite-se<br/> IPTU - Desconto - Admissão de Portadores de Necessidades<br/> IPTU - Imunidade - Demais (art. 150, VI, c)<br/> IPTU - Imunidade - Recíproca<br/> IPTU - Imunidade - Templos<br/> IPTU - Isenção - Aposentado ou Pensionista<br/> IPTU - Isenção - Área de Preservação Permanente<br/> IPTU - Isenção - Templos<br/> IPTU - Isenção - Tombamento<br/> ITBI - Imunidade - Demais (art. 150, VI, c)<br/> ITBI - Imunidade - Recíproca<br/> ITBI - Imunidade - Templos<br/> ITBI - Isenção - Habitação Popular<br/> ITBI - Isenção - Valor Venal<br/> ITBI - Não Incidência<br/> TCRS - Isenção - Templos<br/> ITBI - Restituição<br/> ITBI - Lançamento com Valor Declarado<br/> ITBI - Lançamento com Valor Incontroverso<br/> Alvará de Construção (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)<br/> Alvará de Loteamento<br/> Amembramento de Terreno<br/> Aprovação de Anteprojeto de Loteamento<br/> Aprovação de Condomínio Horizontal<br/> Aprovação de Loteamento<br/> Aprovação de Projeto e Alvará para ERB (Estação de Rádio Base)<br/> Aprovação de Projeto e Alvará (Uso Residencial até 70 m²)<br/> Aprovação de Projeto e Alvará (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)<br/> Aprovação de Projeto (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)<br/> Desmembramento de Terreno<br/> Legalização de Acréscimo<br/> Legalização de Construção<br/> Legalização Lei 374/2010 (Modificada pela Lei 607/2017)<br/> Licenciamento Declaratório<br/> Reforma com Acréscimo de Área (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)<br/> Reforma sem Acréscimo de Área (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)<br/> Reforma Simples<br/> Renovação de Alvará de Construção<br/> Renovação de Alvará de Loteamento<br/> Renovação de Alvará para Desmembramento<br/> Substituição de Desmembramento<br/> Substituição de Projeto com Acréscimo de Área<br/> Substituição de Projeto sem Acréscimo de Área<br/> Transferência de Proprietário<br/> Transferência de Responsabilidade Técnica<br/> Licenciamento Ambiental<br/> IPTU - Revisão de Valor Venal<br/> TCRS - Revisão<br/> Mudança de Sujeição Passiva - Imóvel Com Matrícula<br/> Mudança de Sujeição Passiva - Imóvel Sem Matrícula</p> |

|     |  |
|-----|--|
|     | Registro de Pessoa Física ou Jurídica Estabelecida<br>Registro de Pessoa Física ou Jurídica não Estabelecida<br>Registro de Empresa Automatizado – REGIN<br>MEI Digital  |
| 56. | Deve realizar a integração com a atual Sistema de Geoprocessamento Corporativo, para recuperação da CNAES e validação da inscrição imobiliária, os seguintes cadastro de processo deve conter essa integração:<br>Registro de Pessoa Física ou Jurídica Estabelecida<br>Registro de Pessoa Física ou Jurídica não Estabelecida<br>Registro de Empresa Automatizado – REGIN<br>MEI Digital<br>Consulta de Viabilidade para Acréscimo<br>Consulta de Viabilidade para Amembramento<br>Consulta de Viabilidade para Condomínio<br>Consulta de Viabilidade para Construção<br>Consulta de Viabilidade para Desmembramento<br>Consulta de Viabilidade para Instalação<br>Consulta de Viabilidade para Instalação Automatizada - REGIN<br>Consulta de Viabilidade para Legalização<br>Consulta de Viabilidade para Loteamento<br>Consulta de Viabilidade para Reforma com ou sem Acréscimo |

#### SEGURANÇA INTEGRADA DAS APLICAÇÕES

|     |  |
|-----|--|
| 01. | Deve permitir a autenticação dos usuários internos mediante <i>login</i> e senha.  |
| 02. | Deve permitir dispor de mecanismos de segurança com os quais o próprio administrador cria, autoriza ou inibe o acesso dos usuários aos módulos e às informações restritas ao seu escopo de ação.   |
| 03. | Deve utilizar criptografia com o objetivo de resguardar senhas de acesso dos usuários dos aplicativos e garantir a segurança das transações <i>Web</i> , provendo suporte ao protocolo HTTPS.  |
| 04. | Deve permitir ao administrador realizar o aproveitamento das permissões de acesso de um usuário para outro.  |
| 05. | Deve permitir controlar o acesso aos aplicativos, por meio de autorizações de acesso às funções permitidas a cada usuário, de acordo com seu perfil individual ou de grupos, bem como o acesso à lista de informações ou documentos correspondentes.   |
| 06. | Deve permitir a definição de restrições de visibilidade e alteração dos dados, onde cada servidor, a partir das autorizações concedidas por um administrador dos aplicativos, tenha permissão de visualizar e alterar dados restritos a Funções ou módulos, aos Menus, formulários, telas e relatórios e dos níveis de uma estrutura organizacional. |
| 07. | Deve permitir que somente administradores autorizados possam que ser capazes de configurar, via banco de dados, o conjunto de eventos auditáveis e seus atributos.   |
| 08. | Deve permitir que apenas usuários autorizados tenham acesso às trilhas de auditoria.   |
| 09. | Deve permitir registrar e disponibilizar para inspeção, em trilha de auditoria, informações acerca dos eventos configurados pelo administrador, a saber: data e hora da ação, usuário responsável, valor do dado antes da alteração e depois da alteração  |
| 10. | Deve possuir os seguintes filtros de pesquisa para geração do relatório dos dados auditados: módulo, tela, usuário, intervalo de datas   |
| 11. | Deve permitir registrar as seguintes informações relacionadas ao <i>login</i> do usuário: data e hora da tentativa do <i>login</i> , usuário, IP/Host, resultado do <i>login</i> (sucesso ou falha)  |
| 12. | <i>Browsers</i> com o servidor por meio de conexão encriptada SSL.   |

#### SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELO PORTAL DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS DA PMF:

- Alteração Cadastral Imobiliária - Utilização
- Consulta de Viabilidade para Acréscimo
- Consulta de Viabilidade para Amembramento
- Consulta de Viabilidade para Construção
- Consulta de Viabilidade para Condomínio
- Consulta de Viabilidade para Desmembramento
- Consulta de Viabilidade para Instalação
- Consulta de Viabilidade para Instalação Automatizada
- Consulta de Viabilidade para Instalação Automatizada Continente
- Consulta de Viabilidade para Legalização
- Consulta de Viabilidade para Loteamento
- Consulta de Viabilidade para Reforma com ou sem Acréscimo
- Autorização Ambiental - Projeto Recomposição Vegetal
- Autorização Ambiental (AuA)

- Autorização Ambiental Diversa - Geral
- Autorização de Supressão de Vegetação Nativa
- Certidão de Conformidade Ambiental
- Declaração de Atividade Não Constante - DANC
- Estruturas Provisórias para Eventos (Em área de Preservação Permanente - APP)
- renovação da Autorização Ambiental Diversa
- Habite-se
- IPTU - Desconto - Admissão de Portadores de Necessidades
- IPTU - Imunidade - Demais (art. 150, VI, c)
- IPTU - Imunidade - Recíproca
- IPTU - Imunidade - Templos
- IPTU - Isenção - Aposentado ou Pensionista
- IPTU - Isenção - Área de Preservação Permanente
- IPTU - Isenção - Templos
- IPTU - Isenção - Tombamento
- ITBI - Imunidade - Demais (art. 150, VI, c)
- ITBI - Imunidade - Recíproca
- ITBI - Imunidade - Templos
- ITBI - Isenção - Habitação Popular
- ITBI - Isenção - Valor Venal
- ITBI - Não Incidência
- TCRS - Isenção - Templos
- ITBI - Restituição
- ITBI - Lançamento com Valor Declarado
- ITBI - Lançamento com Valor Incontroverso
- Alvará de Construção (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)
- Alvará de Loteamento
- Amembramento de Terreno
- Aprovação de Anteprojeto de Loteamento
- Aprovação de Condomínio Horizontal
- Aprovação de Loteamento
- Aprovação de Projeto e Alvará para ERB (Estação de Rádio Base)
- Aprovação de Projeto e Alvará (Uso Residencial até 70 m²)
- Aprovação de Projeto e Alvará (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)
- Aprovação de Projeto (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)
- Desmembramento de Terreno
- Legalização de Acréscimo
- Legalização de Construção
- Legalização Lei 374/2010 (Modificada pela Lei 607/2017)
- Licenciamento Declaratório
- Reforma com Acréscimo de Área (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)
- Reforma sem Acréscimo de Área (Uso Residencial e Uso Multifamiliar ou Comércio)
- Reforma Simples
- Renovação de Alvará de Construção
- Renovação de Alvará de Loteamento
- Renovação de Alvará para Desmembramento
- Substituição de Desmembramento
- Substituição de Projeto com Acréscimo de Área
- Substituição de Projeto sem Acréscimo de Área
- Transferência de Proprietário
- Transferência de Responsabilidade Técnica
- Licenciamento Ambiental
- IPTU - Revisão de Valor Venal
- TCRS - Revisão



- Mudança de Sujeição Passiva - Imóvel Com Matrícula
- Mudança de Sujeição Passiva - Imóvel Sem Matrícula
- Obtenção de Registro no Serviço de Inspeção Municipal de produtos de Origem Animal de Florianópolis
- Regularização de Ranchos Permanente Pesca e Maricultura
- Autorização para Corte ou Poda de Árvores
- Autorização para Utilização de Espaço Público
- Desarquivamento e/ou Cópia de Processo
- Incentivo a Cultura
- Baixa CMC de Empresa de Comércio
- Alteração de dados cadastrais da Inscrição Municipal de Pessoa Física/Pessoa Jurídica
- Baixa, Cancelamento, Suspensão/Reativação de Inscrição Municipal
- Cancelamento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza ISQN Fixo e Proporcional
- Inscrição Municipal no Cadastro de Prestadores de Serviço de Qualquer Natureza (CPSQN) para Fins de Recolhimento de Tributos Municipais- RTM
- Revisão do enquadramento da modalidade de recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISQN
- Certidão de Zoneamento (Uso e Ocupação de solo)
- Certidão de Atualização de Endereço
- Certidão de Patrimônio e Zoneamento
- Certidão de Tombamento - SEPHAN
- Certidão de Cadastro Imobiliário para Fins Específicos
- Compensação de Auto de Infração/Notificação
- Compensação de Parcelamento
- Compensação de Tributos Imobiliários
- Compensação de Tributos Mobiliários
- Denúncia Esgoto
- Devolução/Restituição de Auto de Infração/Notificação
- Devolução/Restituição de Parcelamento
- Devolução/Restituição de Tributos Mobiliários
- Diretrizes Urbanísticas - Edificações
- Diretrizes Urbanísticas - Parcelamento do Solo
- Estudo de Impacto de Vizinhança - EIV digital
- Estações de Rádio Base Tipo Greenfield (EIV/ESI/EEL)
- Estações de Rádio Base Tipo Rooftop ou Street Level (EIV/ESI/EEL)
- Estudo de Impacto de Vizinhança (EIV/ESI)
- Atualização/Solicitação de Georreferenciamento
- Atualização/Solicitação de Georreferenciamento de Logradouro
- Habite-se
- Incentivo ao Uso Misto - Artigo 64
- Prescrição de Auto de Infração/Notificação
- Prescrição de Parcelamento Administrativo
- Prescrição de Tributos Imobiliários (IPTU / ITBI / Taxa de Coleta de Resíduos Sólidos)
- Prescrição de Tributos Mobiliários
- Providências ou Solicitações - SEPHAN
- Reclamação - Outro
- Reclamação ISS
- Reclamação ITBI
- Reclamação TLP
- Rede de Espaços Públicos (REP) - Projeto/Adoção
- Registro de Pessoa Física ou Jurídica Estabelecida
- Registro de Pessoa Física ou Jurídica não Estabelecida
- Registro de Empresa Automatizado – REGIN
- MEI Digital
- Impugnação a Tombamento - SEPHAN
- Processo de Tombamento - SEPHAN
- Autorização Especial de Trânsito - AET

- Solicitação de Credencial de Vaga Especial - Idoso
- Solicitação de Credencial de Vaga Especial - Pessoas com Deficiência
- Solicitação de Recurso de Trânsito