

## APENDICE DO TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. QUALIFICAÇÃO

Relativos à qualificação técnica:

- 1.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica em seu nome, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução dos serviços pertinentes e compatíveis com os serviços descritos nesse Termo de Referência.
- 1.2. Atestado de Capacidade Técnica, demonstrando o fornecimento de serviços de digitalização de documentos, com profissionais especializados e equipamentos de alta resolução, em conformidade com o objeto do presente certame, sendo pertinente e compatível em características, quantidade e prazos, de acordo com o disposto no termo de referência.
- 1.3. Para os serviços de bureau a empresa deverá apresentar comprovante de registro da Licitante no Conselho Regional de Biblioteconomia - CRB competente da região onde se localiza a sede da LICITANTE, em validade, constando o(s) nome(s) de seu(s) responsável(eis) técnico(s);
- 1.4. Comprovação de Cota de Aprendizagem.
- 1.5. Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, acompanhada da última informação do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), ou do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial, e do número de contratação de jovens aprendizes.
- 1.6. Ficam liberadas de apresentar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte.
- 1.7. Para efeito de qualificação técnica, a licitante deverá apresentar os seguintes profissionais, acompanhados de termo de Compromisso firmado entre a proponente e o profissional contendo declaração expressa de que, caso a proponente seja contratada pela entidade proponente, será formalizado vínculo entre as partes (empregatício ou de prestação de serviços de natureza civil, ou que faça parte do quadro societário) para a realização dos serviços a serem contratados:
- 1.8. Para Implantação e acompanhamento do projeto:

- 1.8.1. Um profissional em gestão de projetos, certificado PMP – Project Manager Professional, pelo PMI – Project Manager Institute;
- 1.8.2. Um profissional com formação em engenharia de produção;
- 1.9. Para a implantação e customização dos sistemas:
  - 1.9.1. Um profissional com formação em Engenharia da Computação, Ciências da Computação ou áreas de tecnologia da informação;
- 1.10. Para os serviços de Gestão dos Serviços relacionados à Tecnologia da Informação
  - 1.10.1. Um profissional com certificação ITIL V2 ou V3 (Information Technology Infrastructure Library);
  - 1.10.2. Um profissional auxiliar de arquivo para a aplicação e organização dos documentos operacionais gerados com no mínimo 02 anos de experiência comprovados através de acervo técnico;
- 1.11. Para a Função de Encarregado de Dados (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)
  - 1.11.1. As Certificações avançadas em privacidade e proteção de dados e segurança da informação:
    - 1.11.1.1. Um profissional com certificação em Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001 (ISFS);
    - 1.11.1.2. Um profissional com certificação em Privacy and Data Protection Essentials (PDPE);
    - 1.11.1.3. Um profissional com certificação em Privacy and Data Protection Foudation (PDPF);
- 1.12. Caso a licitante já conte com os profissionais acima listados, poderá comprovar seu vínculo através da apresentação alternativa dos seguintes documentos:
  - 1.12.1. Contrato Social ou Ata de Eleição da Diretoria, devidamente arquivado no Registro próprio, se o(s) profissional(is) for(em) sócio(s) da Empresa Proponente; ou
  - 1.12.2. de Ficha de Registro de Empregado (FRE) ou do Contrato de Trabalho, constante da Carteira Profissional, que demonstre a identificação do profissional; e
  - 1.12.3. do Contrato de Prestação de Serviços, de natureza civil, que demonstre a identificação do profissional.
  - 1.12.4. A empresa deverá apresentar uma das alternativas citadas no item **1.16**. Em não apresentando a formalização de vínculo, será desclassificada.

1.12.5. Todos os profissionais deverão apresentar cópia de seus certificados/diplomas/acervos técnicos para efeito de comprovação de seu conhecimento.

1.13. Para efeito de qualificação técnica, a licitante deverá atender obrigatoriamente ao disposto no art. 41 da Lei nº 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

1.14. Para efeito de qualificação técnica, a licitante deverá apresentar, obrigatoriamente, o plano de crise em caso de incidente em relação aos dados pessoais protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esse plano deverá ser obrigatoriamente desenvolvido e assinado por um profissional certificado em assuntos relativos a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

- Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 90 (noventa) dias contados da data da sua apresentação, ou certidão emitida pela instância judicial da recuperanda que certifique que a empresa está apta econômica e financeiramente para participar de certames licitatórios.
- Balanço Patrimonial e DRE dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, e devidamente registrado na Junta Comercial, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados a mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, contendo Termo de Abertura e de Encerramento.
- Empresas sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 – Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte: Apresentar o Balanço Patrimonial conforme o subitem anterior, ou seja, Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios, juntamente com DRE registrado na Junta Comercial.
- A Empresas enquadrada como microempreendedor individual – MEI, estará dispensado da apresentação da certidão simplificada emitida pela Junta Comercial.
- O Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por Contador, devidamente acompanhado de sua certidão válida do CRC de sua região ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC acompanhado de sua certidão válida, e pelo titular ou representante legal da empresa.



- No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;
- O licitante terá sua boa situação financeira avaliada, com base na apresentação junto do balanço, dos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

**Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo**

**LG =** \_\_\_\_\_

**Passivo Circulante + Passivo Não Circulante**

**Ativo Total**

**SG =** \_\_\_\_\_

**Passivo Circulante + Passivo Não Circulante**

**Ativo Circulante**

**LC =** \_\_\_\_\_

**Passivo Circulante**

- Deverá apresentar resultado superior a 01 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC);
- será exigido para fins de habilitação a comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercício sociais.

## 2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## 2.1. **MÓDULOS, RECURSOS FUNCIONAIS E REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

2.1.1. A solução que a CONTRATADA deverá disponibilizar deve oferecer, no mínimo, as funcionalidades listadas abaixo, e todos os módulos devem compor uma solução integrada com um único ponto de gestão do atendimento e configuração dos serviços:

### 2.2. **MÓDULO BASE**

2.2.1. Notícias diretamente ao cidadão;

2.2.2. Servidor de nuvem - Serviços básicos de atendimento por chat em tempo real como solicitações de atendimento, registro de iluminação pública, semáforos com defeito, buraco em via pública, solicitações de atendimento de saúde e educação com emissão de relatórios e consultas;

2.2.3. Inserção de novos atendimentos ilimitado, caso haja necessidade de integração com sistemas internos deve ser analisado viabilidade técnica e definidos prazos;

2.2.4. Controle por protocolo de atendimento;

2.2.5. Acessos a serviços WEB responsivos já disponível no portal da CONTRATADA;

2.2.6. Links para Portal da Transparência, contracheque etc.;

2.2.7. Cadastros de voluntariado, censo etc. e envio de formulários ao cidadão;

2.2.8. Módulo de enquetes, pesquisas e orçamento participativo;

### 2.3. **FEIRA VIRTUAL**

2.3.1. Publicação com recursos de rede social nativa da plataforma incluindo publicação de fotos e conversa privada de cidadão para cidadão dentro do app diretamente do celular, para divulgação de produção agrícola da agricultura familiar; pequeno produtor, artesão, prestador de serviço etc.

2.3.2. Envio de mensagens na própria plataforma para estimular a venda de produtos funcionando como um canal facilitador a população;

2.3.3. Comunicação por chat entre o produtor e o cliente cidadão para acerto de valores e entrega.

### 2.4. **AGENDA DE EVENTOS**

2.4.1. Agenda de eventos;

2.4.2. Recurso de selfie do tipo "Eu Vou" com realidade aumentada conforme o tema do evento;

2.4.3. Blog estilo Instagram com recursos de rede social com envio de mensagens e curtidas;

2.4.4. Georreferenciamentos em tempo real do evento inclusive em deslocamento;

## 2.5. FALA GESTOR, RÁDIO E PODCAST

- 2.5.1. Estrutura para áudios gravados pelo gestor ou por técnicos para a população;
- 2.5.2. Programa de rádio do Gestor com agenda de horários de ida ao AR para avisos "x" minutos antes via mensagem push;
- 2.5.3. Disponibilização de Podcast por categoria;
- 2.5.4. Disponibilização de vídeos do Youtube por categoria.

## 2.6. FUNÇÕES DE TRÂNSITO

- 2.6.1. Denúncia estacionamento Irregular;
- 2.6.2. Solicitação do cartão do idoso;
- 2.6.3. Registro de ocorrências de trânsito;
- 2.6.4. Registro de sinalização de trânsito.

## 2.7. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

- 2.7.1. Disponibilização nas lojas de aplicativos da Google Play (Android) e Apple (iOS) de forma gratuita a população com as seguintes características
- 2.7.2. Aplicativo nativo exclusivo a ser customizado com a imagem e nome da Prefeitura;
- 2.7.3. Transferência de arquivos do tipo .DOC e .PDF em tempo real por CHAT entre o atendente e o cidadão diretamente no chat, possibilitando o protocolo de documentos através da plataforma;
- 2.7.4. O aplicativo (front-end) deve ser dinâmico, sendo a montagem e configuração da carta de serviços ao cidadão totalmente parametrizada na plataforma de retaguarda e podendo ser disponibilizado sem necessidade de compilação e republicação de nova build;
- 2.7.5. Módulo de retaguarda com atendimento em tempo real com tecnologia SocketCluster, altamente escalável e rápido, que permite comunicação bidirecional baseada em eventos em tempo real de socket de chat(conversa) diretamente com o aplicativo no celular do cidadão por meio do qual podem ser enviadas orientações ao cidadão ou solicitações de informações;
- 2.7.6. Os serviços são definidos de acordo com a demanda, com a estratégia da Gestão e os objetivos a serem implantados gradativamente;
- 2.7.7. Informações georreferenciadas e controladas por protocolo, coletadas automaticamente com a posição do cidadão no momento da solicitação;
- 2.7.8. Dados do requerente, informações detalhadas por tipo de serviços solicitado;
- 2.7.9. Recurso de envio de mensagens PUSH diretamente ao celular do munícipe, de forma automatizada e de acordo com a necessidade da CONTRATADA, ex. no ato da publicação de

notícias ou quando é postada uma nova mensagem em um protocolo, as mensagens podem ser coletivas ou individuais;

2.7.10. Recurso de pesquisa ao cidadão com a plataforma, combinando o aviso de mensagens PUSH + GEORREFERENCIAMENTO + RESPOSTA EM TEMPO REAL, permite ao gestor ouvir o cidadão de forma rápida, simples e prática;

2.7.11. A PLATAFORMA deverá ser totalmente MODULAR, e fornecida no modelo SaaS – Software como serviço.

### 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Nas próximas linhas, apresentam-se as especificações detalhadas dos itens que integram o escopo desta licitação:

#### 3.1.1. GERÊNCIA DE PROJETO

3.1.1.1. A CONTRATADA, em conformidade com as diretrizes e instruções estabelecidas neste termo de referência, juntamente com as metodologias e conhecimentos em gestão de projetos, é incumbida de elaborar um Plano de Projeto abrangente para sua execução. Além disso, deve conduzir a efetiva implementação do plano, fazendo uso das metodologias de gerenciamento de projetos fundamentadas no PMBOK (Project Management Institute) e SCRUM. Isso implica considerar o cronograma físico-financeiro, bem como os recursos empregados, com o propósito de submeter à análise e aprovação por parte da equipe técnica da contratante.

3.1.1.2. A CONTRATADA deverá designar um profissional qualificado, estabelecendo sua afiliação à empresa por meio de evidências, sendo essa qualificação respaldada por um atestado de capacidade técnica em nome do profissional. Esse documento deve comprovar a experiência anterior do profissional como Gerente de Projetos em projetos de implementação de plataforma de atendimento ao cidadão, especificamente disponível em lojas Apple e Android, alcançando no mínimo 100.000 downloads como resultado. O profissional designado deve possuir conhecimento aprofundado da metodologia mencionada, visando coordenar eficientemente as atividades da equipe.

3.1.1.3. A CONTRATADA deverá ainda designar um PREPOSTO para a gestão dos serviços de tecnologia comprovando sua certificação em ITIL V3 Foundation (Information Technology Infrastructure Library) tendo em vista ser o padrão de referência para o

gerenciamento de projetos de Tecnologia da Informação (TI) mais aceito mundialmente, podendo este ser o mesmo profissional do item acima acumulando ambas as atividades.

3.1.1.4. No Projeto serão formalizados e documentados as técnicas e procedimentos necessários à execução dos serviços, cumprimento das exigências do presente termo, de modo que os resultados dos serviços se inter-relacionem e que atenda plenamente às necessidades da CONTRATANTE.

3.1.1.5. Para que se tenha melhor controle e se crie interdependência entre as atividades, a execução deve ser estruturada contemplando todas as fases do chamado ciclo de vida do projeto, definindo quais técnicas de trabalho serão utilizadas em cada fase e quais pessoas estarão envolvidas nela. Devido as características e porte do projeto, a gestão deverá contemplar no mínimo os seguintes processos do PMBOK:

### 3.1.2. GERENCIAMENTO DE INTEGRAÇÃO

3.1.2.1. Consiste em: desenvolvimento do termo de abertura, desenvolvimento do plano de gerenciamento, gerenciamento da execução do plano, realização do controle de mudanças, consolidação das lições aprendidas e encerramento do projeto.

### 3.1.3. GERENCIAMENTO DE ESCOPO

3.1.3.1. Processo necessário para assegurar que o projeto inclua todo e somente o trabalho requerido, a fim de que seja completado com sucesso, engloba a identificação dos requisitos do projeto, definição de escopo. Elaboração da EAP (Estrutura Analítica do Projeto), verificação de escopo e controle de mudança do escopo.

### 3.1.4. GERENCIAMENTO DO TEMPO

3.1.4.1. Processo o qual garante que o projeto seja concluído no tempo correto. O gerenciamento do tempo é uma das áreas de maior visibilidade na gestão do projeto.

## 3.2. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA GEORREFERENCIADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO COMPOSTO DE APLICATIVO MOBILE E GESTÃO WEB E API'S

3.2.1. Deverá ser implantada a solução sistêmica de Georreferenciamento para o atendimento ao cidadão. A contratada deverá realizar a implantação da solução em ambiente de nuvem de responsabilidade da própria contratada. Ainda deverá mantê-lo em perfeito estado de funcionamento durante a duração do serviço.

3.2.2. Todos os recursos necessários para a realização dessa implantação serão de inteira responsabilidade da contratada.

### 3.3. LICENCIAMENTO DO SISTEMA GEORREFERENCIADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO COMPOSTO DE APLICATIVO DE GESTÃO WEB E API'S

3.3.1. Esse item trata do licenciamento da solução de retaguarda que centraliza todas as demandas realizadas pelos usuários do aplicativo Mobile, como descrito no item 5.1 deste Termo de referência;

3.3.2. A solução deverá ser o centro de armazenamento, gestão e compartilhamento de dados espaciais e de demandas vindas do aplicativo Mobile do cidadão ou de outras fontes de registro, devendo ainda conter a área de atendimento e despacho (envio para o módulo de despacho móvel em viaturas).

3.3.3. A solução deverá disponibilizar módulo de gestão, com a disponibilização de consultas, relatórios e gráficos com os dados armazenados durante o dia a dia de utilização da solução mobile pelos cidadãos e funcionários da gestão.

3.3.4. A solução deverá ser via WEB, na modalidade de fornecimento como serviço, incluindo treinamento para sua operação e uso e suporte técnico para os servidores que irão utilizar posteriormente o sistema.

3.3.5. Treinamento de Usuários

3.3.6. O treinamento deve ser realizado após a implantação do sistema, nas dependências da Contratante ou de forma virtual e destinado a comissão de fiscalização e ao corpo técnico municipal diretamente envolvido na operação da solução ofertada.

3.3.7. Cabe à Contratada elaborar todo o material necessário para a realização dos treinamentos que deverão estar em língua portuguesa, em formato impresso e digital Word (doc.) ou similar e PDF (.pdf) ou similar. A contratada deverá fornecer certificados de participação aos servidores e participantes.

3.3.8. Os treinamentos devem, na medida do possível, ter cunho prático, de forma a retratar as necessidades dos técnicos dos municípios em suas tarefas cotidianas relacionadas às funções de manutenção.

3.3.9. O Programa de Treinamento deverá ser realizado através das seguintes dinâmicas:

3.3.9.1. Usuários (Técnicos e Gestores): Deverá possuir a duração de 16 horas com a previsão de 12 participantes;

3.3.9.2. Administradores (Funções específicas de TI): Deverá possuir a duração de 16 horas com a previsão de 5 participantes;

3.3.9.3. As atividades serão presenciais e realizadas nas dependências da Contratante, podendo ser feita de forma remota a critério da Contratante.

3.3.9.4. As datas de realização do(s) treinamento(s) serão fixadas de comum acordo entre as partes.

### 3.4. LICENCIAMENTO DO MÓDULO MOBILE GEORREFERENCIADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.4.1. Esse item trata do licenciamento do aplicativo (front-end) da solução que será utilizada como ferramenta de apoio à gestão nos órgãos, como descrito no item deste Termo de Referência. Esse grupo de aplicativos terá acesso à funcionalidades exclusivas da gestão, sendo um módulo com acesso diferenciado aos aplicativos disponibilizados gratuitamente para a população. Nesse acesso o gestor poderá utilizar o aplicativo para o uso da funcionalidade de Botão de Pânico nas escolas e estabelecimentos de ensino, bem como à soluções de zeladoria identificando, relatando e acompanhando a solução de problemas de estrutura nas unidades públicas (ex: lâmpadas queimadas, extintor de incêndio fora da validade, paredes quebradas, portas sem fechaduras, torneiras com defeito etc) entre outras. O Aplicativo deverá ser o mesmo utilizado pelo público em geral, com controle ao acesso aos serviços especializados pelo reconhecimento do usuário ao se logar no aplicativo, isto é, dependendo do acesso de determinada pessoa autorizada, essa poderá visualizar a funcionalidade de Botão de Pânico e outras aplicações exclusivas, enquanto as demais pessoas com acesso normal não poderão visualizar essas opções;

3.4.2. O CONTRATADO deverá dispor um aplicativo Mobile publicável nas lojas Apple e Google Android a ser customizado com a identidade visual da CONTRATANTE para atendimento ao cidadão e disponibilizados nas lojas Apple App e Google Android, de modo a agilizar o contato da população quanto aos serviços dos órgãos, permitindo um atendimento rápido, organizado e de alta qualidade ao cidadão;

3.4.3. Deverá ser disponibilizada uma plataforma tecnológica de relacionamento e serviços entre o cidadão e a CONTRATANTE composta de informações, serviços, atendimento, e notícias, vídeos e releases diretamente à mão do cidadão em tempo real, podendo ser gerenciado pela própria Contratante sem necessidade de intervenções técnicas.

3.4.4. Treinamento de Usuários

3.4.5. O treinamento deve ser realizado após a implantação do sistema, nas dependências da Contratante ou de forma virtual e destinado a comissão de fiscalização e ao corpo técnico municipal diretamente envolvido na operação da solução ofertada.

3.4.6. Cabe à Contratada elaborar todo o material necessário para a realização dos treinamentos que deverão estar em língua portuguesa, em formato impresso e digital Word (doc.) ou similar e PDF (.pdf) ou similar. A contratada deverá fornecer certificados de participação aos servidores e participantes.

3.4.7. Os treinamentos devem, na medida do possível, ter cunho prático, de forma a retratar as necessidades dos técnicos dos municípios em suas tarefas cotidianas relacionadas às funções de manutenção.

3.4.8. O Programa de Treinamento deverá ser realizado através das seguintes dinâmicas:

3.4.8.1. Usuários (Técnicos e Gestores): Deverá possuir a duração de 16 horas com a previsão de 12 participantes;

3.4.8.2. Administradores (Funções específicas de TI): Deverá possuir a duração de 16 horas com a previsão de 5 participantes;

3.4.8.3. As atividades serão presenciais e realizadas nas dependências da Contratante, podendo ser feita de forma remota a critério da Contratante.

3.4.8.4. As datas de realização do(s) treinamento(s) serão fixadas de comum acordo entre as partes.

### 3.5. SUPORTE E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

3.5.1. Implantados os Sistemas e após o treinamento do pessoal, deverão ser iniciados os serviços de suporte e manutenção da solução.

3.5.2. Esta atividade deverá compreender:

3.5.2.1. Manutenção preventiva e corretiva;

3.5.2.2. Suporte ao usuário para solução de dúvidas, ocorrências de problemas não previstos e adequação de configuração, que serão prestados por meio de atendimento presencial, por telefone ou meios eletrônicos de comunicação;

3.5.2.3. Fornecimento e instalação de versões atualizadas ou das evoluções tecnológicas, decorrentes de atendimento de atributos desejáveis antes não contemplados;

3.5.2.4. Considera-se alteração do sistema, não coberta pela Manutenção, e que somente serão executados com autorização prévia da contratante, mediante aprovação de orçamento apresentado pela empresa a ser contratada:

3.5.2.5. Mudanças de qualquer natureza em programa e/ou rotina já definidos e elaborados para atender as necessidades da contratante, após a aceitação do termo de implantação, considerando-se como referência inicial os descritivos propostos no presente termo;

3.5.2.6. Prestar treinamento adicional do pessoal da contratante, em função de remanejamento de técnicos/usuários em seu quadro de pessoal.

### 3.6. BUREAU DE SERVIÇOS

3.6.1. Com a implantação da solução de modernização, onde um novo modelo de gestão se apresenta, é comum que haja um período de adaptação dos funcionários e dos processos, que hoje fazem parte do dia a dia dos órgãos, e até mesmo dos cidadãos, que a partir da disponibilização destas ferramentas terão que se adaptar para uma nova realidade. Com esse entendimento é de fundamental necessidade a presença de um tipo de serviço que consiga lidar com esses dois mundos, o antigo (o analógico, com documentos em papel, com acesso presencial, com usuários não familiarizados com tecnologia etc.) e o novo (com processos digitais, com comunicação via aplicativos, com documentação digital em formato PDF ou formato DOC, imagens, fotografias digitais, com assinatura digital etc.). Com essa visão faz-se fundamental para o sucesso do projeto a disponibilização de um Bureau de Serviços, que esteja à disposição dos órgãos, dos funcionários e do cidadão para auxiliar nessa transformação, oferecendo serviços de suporte e treinamento local, serviços de conversão de documentos físicos em digitais de maneira técnica, profissional e adequada às tecnologias existentes, entre outros. Com isso a CONTRATADA deverá disponibilizar:

3.6.2. Equipe operacional com experiência comprovada e equipamentos tecnológicos (hardware e software) para montar bureau de digitação e digitalização, com a finalidade de realizar os serviços de gestão e digitalização da documentação da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, mediante Ordem de Serviço.

3.6.3. Disponibilizar estrutura suficiente para atender ao volume estimado de equipe e equipamentos, conforme demandado na Ordem de Serviço a ser enviada pelo CONTRATANTE.

3.6.4. O bureau operacional será implantado na sede da CONTRATADA, na CONTRATANTE ou em qualquer outro local designado, desde que previamente acordado com a CONTRATADA, com as seguintes especificações mínimas para cada Bureau:

- 3.6.4.1. Serviço de atendimento aos funcionários e cidadãos com o intuito de solucionar dúvidas operacionais quanto ao funcionamento das soluções.
- 3.6.4.2. Serviço operacional para Organização:
- 3.6.4.3. Deverá ser fornecido, sob demanda, 01 (um) posto de trabalho com perfil de auxiliar operacional, para realizar operações de organização, realizando a higienização, triagem e classificação dos documentos com experiência e ensino médio concluído.
- 3.6.4.4. Serviço operacional para Digitalização:
- 3.6.4.5. Deverá ser fornecido, sob demanda, 01 (um) posto de trabalho com perfil de auxiliar operacional para realizar operações de digitalização com experiência e ensino médio concluído.
- 3.6.4.6. Serviço de digitação de dados e informações:
- 3.6.4.7. Deverá ser fornecido, sob demanda, 01 (um) posto de trabalho com perfil de auxiliar operacional para realizar operações de digitação manual de dados. A digitação poderá ser baseada em papel, imagem ou sistema.
- 3.6.5. O bureau de serviços será supervisionado por um líder de equipe com conhecimento e experiência na área de coordenação de equipe.
- 3.6.6. Seus membros deverão ser capazes de sanar pequenas dúvidas dos usuários viabilizando e facilitando a utilização da nova solução.
- 3.6.7. O fornecimento de toda a infraestrutura necessária para preparação, digitação e digitalização dos documentos será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá disponibilizar bureau de serviços, em quantidade suficiente, contando com a seguinte estrutura e equipamentos:
  - 3.6.7.1. Disponibilização e Suporte de Estação de Trabalho;
  - 3.6.7.2. Monitor LCD 19”;
  - 3.6.7.3. Processador mínimo de 2.0 GHz;
  - 3.6.7.4. Memória RAM mínima de 4 GB DDR2;
  - 3.6.7.5. Disco magnético mínimo de 80 Gigabytes;
  - 3.6.7.6. Teclado, mouse e Placa de Rede Ethernet 10/100/1000;
  - 3.6.7.7. Fornecimento de antivírus licenciado;
  - 3.6.7.8. Disponibilização e Suporte de Estação de Captura e Scanner até tamanho A3;
  - 3.6.7.9. Scanner de produção de alta performance com as seguintes características mínimas: tracionamento (alimentação) automática (ADF), FLATBED, bem como, recurso de

digitalização frente e verso no modo alimentador automático, capacidade para no mínimo 100 PPM, P&B, Grayscale, Colorido e resolução mínima de 300 DPI;

3.6.7.10. Impressora jato de tinta ou a laser para impressão com insumos.

3.6.8. De forma a garantir um alto grau de confiabilidade na conversão dos documentos físicos em digitais, deverá ser utilizado pela CONTRATADA uma solução de Document Imaging que atenda a todos os pré-requisitos definidos no projeto e suportar, obrigatoriamente, as funcionalidades descritas abaixo:

3.6.8.1. Definição de brilho e contraste da imagem;

3.6.8.2. Definição da resolução (DPI);

3.6.8.3. Definição do tamanho do documento original;

3.6.8.4. Controle de seleção de áreas;

3.6.8.5. Digitalização contínua;

3.6.8.6. Digitalização em modo Batch;

3.6.8.7. Possibilidade de importação de imagens/arquivos eletrônicos pré-existent em modo assistido ou batch;

3.6.8.8. Possibilidade de criação de perfis de digitalização específicos para cada tipo de documento, conforme os recursos disponíveis no scanner em utilização;

3.6.8.9. Suporte a documentos coloridos e em tons de cinza;

3.6.8.10. Compatibilidade com scanners de produção através de interface SCSI ou de desempenho superior;

3.6.8.11. Compatibilidade com driver ISIS ou TWAIN.

3.6.9. Todos os equipamentos fornecidos, ao término da execução dos serviços serão devolvidos a CONTRATADA.

**3.7. HOSPEDAGEM DE DADOS PARA ARMAZENAMENTO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING)**

3.7.1. A Contratada deverá disponibilizar espaço de Storage em nuvem dentro do Datacenter no Brasil no qual o Sistema for hospedado, o suficiente para atender a demanda da guarda dos dados e imagens pelo período do contrato;

3.7.2. A CONTRATADA deverá incluir em suas políticas de backup o storage em nuvem do Servidor que incluem todas as imagens digitalizadas e metadados, bem como a estrutura do sistema de Gestão documental e o bando de dados.

### 3.8. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS SOB DEMANDA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES E INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS INTERNOS

3.8.1. A CONTRATADA deverá executar serviços especializados de levantamentos de requisitos e customização, desenvolvimento, integração via API's com sistemas internos quando solicitado e conforme demandas encaminhadas e validadas pela CONTRATANTE, tais como:

3.8.1.1. Serviços de desenvolvimento, customização, integração de sistemas, manutenção adaptativa e evolutiva e documentação de aplicações WEB, Módulo Aplicativo do Cidadão e API's, que possibilita a visualização, análise e compartilhamento de informações das bases cadastrais e cartográficas por usuários internos e externos da CONTRATADA.

3.8.2. Os serviços serão demandados através de Ordens de Serviços (OS) específicas contendo o detalhamento das atividades de interesse para cada OS.

3.8.3. A unidade de referência adotada para a medição de todos os serviços deste item deverá ser a UST (Unidade de Serviço Técnico), que equivale a 01 (uma) hora de trabalho especializado.

3.8.4. As atividades serão valoradas em função dos seus níveis de complexidade. Dada à variação da complexidade das atividades existentes, criaram-se níveis para enquadramento proporcionais aos níveis de complexidade das atividades e de especialização dos profissionais que as executarão, de forma que as quantidades de Unidades de Serviço Técnico garantam a justa remuneração da atividade.

3.8.5. A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.

3.8.6. No quadro a seguir, estão descritos e exemplificados os graus de complexidade adotados com a respectiva valoração em UST.

Complexidade	Exemplo de Atividades	Valor USTs
<b>Baixa</b>	Atividades de monitoração de ambiente, cadastro no controle de acesso, alimentação de sistema (digitação), alterações de mensagem de retorno, alteração de nomenclatura de campo ou alias.	<b>1h</b>
<b>Intermediária</b>	Atividades operacionais como documentação de rotina técnico-operacionais, execução de scripts, atualização ou alteração de layout, carga de dados no banco de dados.	<b>1,5h</b>
<b>Mediana</b>	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como desenvolvimento de scripts, instalação e configuração de equipamentos e <i>softwares</i> correlacionados e implementação de melhores práticas de desempenho.	<b>2,3h</b>
<b>Alta</b>	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos de controle e segurança, estudo de viabilidade e desempenho, ajuste de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas, criação de relatório, geocodificação de informações alfanuméricas de uma base relacional em vetorial.	<b>3h</b>

3.8.7. Cada Ordem de Serviço deverá ser dimensionada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, observando-se o saldo de UST's contratuais, e após a sua execução deverá ser emitido o Termo de Aprovação Técnica da execução por parte da CONTRATANTE, para posterior emissão de nota fiscal por parte da CONTRATADA.

3.8.8. Como produto desta atividade, a contratada deverá apresentar relatórios mensais detalhando as ocorrências, ações executadas e resultados obtidos. O relatório deverá ser entregue fisicamente e de forma digital (formato PDF).

#### 4. ITENS E QUANTITATIVOS

LOTE ÚNICO			
Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Serviços de Gerência de Projeto	Unidade	29
2	Implantação do sistema georreferenciado de atendimento ao cidadão composto de aplicativo mobile e gestão web e api's	Implantação	29
3	Licenciamento do sistema georreferenciado de atendimento ao cidadão composto de aplicativo de gestão web e Api's	Licença/mês	29
4	Licenciamento do módulo mobile georreferenciado de atendimento ao cidadão	Licença/mês	1.668
5	Suporte e manutenção da solução	Suporte/mês	29
6	Hospedagem de dados para armazenamento em nuvem (Cloud Computing)	TB/mês	62
7	Bureau de Serviços	Unidades/mês	62
8	Serviços especializados sob demanda de desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com sistemas internos	UST	30.270

## 5. DAS CONDIÇÕES BÁSICAS PARA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 5.1. Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.
- 5.2. Só poderão participar da disputa, licitantes que possuam como objeto social atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação.
- 5.3. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
  - 5.3.1. Estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária de participação em licitações imposta pela CONTRATANTE;
  - 5.3.2. Estejam cumprindo a penalidade de inidoneidade para licitar ou contratar imposta por qualquer órgão da Administração Pública;
  - 5.3.3. Estejam em estado de falência, recuperação judicial, dissolução ou liquidação;
  - 5.3.4. Tenham em seu quadro empregados menores de 18 (dezoito) anos efetuando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou ainda, empregado com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos efetuando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.
  - 5.3.5. Empresas cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo, administrativo ou sócio, sejam servidores, empregados ou ocupantes de cargo comissionado dos municípios integrantes da CONISA.
  - 5.3.6. As pessoas enquadradas no art. 9º da Lei nº 14.133 de 01 de Abril de 2021.
- 5.4. O licitante não poderá, em hipótese alguma pleitear modificação do preço e/ou condições de sua proposta sob alegação de desconhecimento das condições de execução dos serviços ou de insuficiência de dados ou informações.
- 5.5. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

## 6. PROVA DE CONCEITO – POC

- 6.1. Para o licitante declarado vencedor, deverá ser verificada a conformidade dos sistemas de informações a serem entregues segundo deste Termo de Referência, onde todas as funções mínimas requeridas deverão apresentar plena operacionalidade, devendo ser demonstradas de maneira que todo e qualquer processamento ocorrido, seja visualizado no ato da ocorrência, não necessitando customizações posteriores de telas ou funções.
- 6.2. A Prova de Conceito deverá acontecer em até 48 (quarenta e oito) horas após a declaração de vencedora da LICITANTE melhor qualificada.

6.3. A Prova de Conceito (POC), não será realizada de forma virtual. A empresa vencedora do certame deverá comparecer no local indicado pela contratante para a realização da POC.

6.4. A Prova de Conceito será realizada uma ÚNICA vez, não podendo ser refeita. Todos os itens solicitados nela deverão estar prontos e em pleno funcionamento. Caso apresente erro de execução ou não possua o item solicitado para apresentação, não será permitida a concessão de prazo para customização e retorno para demonstração.

6.5. Todas as despesas e providências decorrentes para esta Prova, mão de obra, transporte, seguro, emissão de laudos, bem como quaisquer outras de ordem material e pessoal, que se fizerem necessárias ao cumprimento das cláusulas do edital, serão de responsabilidade da concorrente vencedora no certame de Menor Preço Global, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais.

6.6. A licitante deverá apresentar-se, para essa demonstração, com todo equipamento necessário ao perfeito funcionamento do seu sistema, sob pena de desclassificação. A equipe técnica da CONTRATANTE, responsável pelo processo, examinará e concluirá se todos os requisitos elencados abaixo foram comprovadamente atendidos. Caso o proponente classificado em 1º (primeiro) lugar não demonstre todas as funções, este deverá ser desclassificado e o proponente classificado em 2º (segundo) lugar deverá ser convocado para a realização da demonstração e assim sucessivamente até que algum proponente demonstre todas as funções.

6.7. A fim de verificar o atendimento dos requisitos, a **equipe técnica responsável** encaminhará os registros abaixo listados, de acordo com os seguintes documentos:

6.7.1. A licitante realizará demonstrações de fornecimento do respectivo item.

6.7.2. A equipe técnica realizará a operacionalização do respectivo item.

6.7.3. A equipe técnica apresentará as dúvidas porventura existentes para cada item.

6.7.4. A licitante responderá as dúvidas levantadas para cada item.

6.7.5. A **equipe técnica responsável** julgará o respectivo item como atendido ou não atendido.

Nº	REQUISITO	ATENDIDO	
		SIM	NÃO
1	<b>MÓDULO BASE</b>		
1.1	Notícias diretamente ao cidadão;		
1.2	Servidor de nuvem - Serviços básicos de atendimento por chat em tempo real como solicitações de atendimento, registro de iluminação pública, semáforos com defeito, buraco em via pública, solicitações de atendimento de saúde e educação com emissão de relatórios e consultas;		



Nº	REQUISITO	ATENDIDO	
		SIM	NÃO
1.3	Inserção de novos atendimentos ilimitado, caso haja necessidade de integração com sistemas internos deve ser analisado viabilidade técnica e definidos prazos;		
1.4	Controle por protocolo de atendimento;		
1.5	Acessos a serviços WEB responsivos já disponível no portal da CONTRATANTE;		
1.6	Links para Portal da Transparência, contracheque etc.;		
1.7	Cadastros de voluntariado, censo etc. e envio de formulários ao cidadão;		
1.8	Módulo de enquetes, pesquisas e orçamento participativo;		
<b>2</b>	<b>FEIRA VIRTUAL</b>		
2.1	Publicação com recursos de rede social nativa da plataforma incluindo publicação de fotos e conversa privada de cidadão para cidadão dentro do app diretamente do celular, para divulgação de produção agrícola da agricultura familiar; pequeno produtor, artesão, prestador de serviço etc.		
2.2	Envio de mensagens na própria plataforma para estimular a venda de produtos funcionando como um canal facilitador a população;		
2.3	Comunicação por chat entre o produtor e o cliente cidadão para acerto de valores e entrega.		
<b>3</b>	<b>AGENDA DE EVENTOS</b>		
3.1	Agenda de eventos;		
3.2	Recurso de selfie do tipo "Eu Vou" com realidade aumentada conforme o tema do evento;		
3.3	Blog estilo Instagram com recursos de rede social com envio de mensagens e curtidas;		
3.4	Georreferenciamentos em tempo real do evento inclusive em deslocamento;		
<b>4</b>	<b>FALA GESTOR, RÁDIO E PODCAST</b>		
4.1	Estrutura para áudios gravados pelo gestor ou por técnicos para a população;		
4.2	Programa de rádio do Gestor com agenda de horários de ida ao AR para avisos "x" minutos antes via mensagem push;		
4.3	Disponibilização de Podcast por categoria;		
4.4	Disponibilização de vídeos do Youtube por categoria.		
<b>5</b>	<b>FUNÇÕES DE TRÂNSITO</b>		
5.1	Denúncia estacionamento Irregular;		
5.2	Solicitação do cartão do idoso;		
5.3	Registro de ocorrências de trânsito;		
5.4	Registro de sinalização de trânsito.		
<b>6</b>	<b>REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS</b>		
6.1	Disponibilização nas lojas de aplicativos da Google Play (Android) e Apple (iOS) de forma gratuita a população com as seguintes características		
6.2	Aplicativo nativo exclusivo a ser customizado com a imagem e nome da Prefeitura;		
6.3	Transferência de arquivos do tipo .DOC e .PDF em tempo real por CHAT entre o atendente e o cidadão diretamente no chat, possibilitando o protocolo de documentos através da plataforma;		
6.4	O aplicativo (front-end) deve ser dinâmico, sendo a montagem e configuração da carta de serviços ao cidadão totalmente parametrizada na plataforma de retaguarda e podendo ser disponibilizado sem necessidade de compilação e republicação de nova build;		
6.7	Módulo de retaguarda com atendimento em tempo real com tecnologia SocketCluster, altamente escalável e rápido, que permite comunicação bidirecional baseada em eventos em tempo real de socket		

Nº	REQUISITO	ATENDIDO	
		SIM	NÃO
	de chat(conversa) diretamente com o aplicativo no celular do cidadão por meio do qual podem ser enviadas orientações ao cidadão ou solicitações de informações;		
6.8	Os serviços são definidos de acordo com a demanda, com a estratégia da Gestão e os objetivos a serem implantados gradativamente;		
6.9	Informações georreferenciadas e controladas por protocolo, coletadas automaticamente com a posição do cidadão no momento da solicitação;		
6.10	Dados do requerente, informações detalhadas por tipo de serviços solicitado;		
6.11	Recurso de envio de mensagens PUSH diretamente ao celular do munícipe, de forma automatizada e de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, ex. no ato da publicação de notícias ou quando é postada uma nova mensagem em um protocolo, as mensagens podem ser coletivas ou individuais;		
6.12	Recurso de pesquisa ao cidadão com a plataforma, combinando o aviso de mensagens PUSH + GEORREFERENCIAMENTO + RESPOSTA EM TEMPO REAL, permite ao gestor ouvir o cidadão de forma rápida, simples e prática;		
6.13	A PLATAFORMA deverá ser totalmente MODULAR, e fornecida no modelo SaaS – Software como serviço.		

**ANEXO II**

**-PROPOSTA DE PREÇOS -**

(MODELO)

Edital de Licitação \_\_\_\_\_

**Objeto:** Registro de preços para contratação de empresa especializada em fornecimento de Solução de inovação digital composto de aplicativo mobile, API's de integração, módulo de gestão WEB de retaguarda e armazenamento em nuvem incluindo gerenciamento, suporte, cessão de licença de uso de plataforma tecnológica de relacionamento e bureau de serviços para gestão da demanda de atendimento, captura e restauração de documentos históricos e mapas, com objetivo de levar informações e serviços para atender as necessidades das Entidades associadas ao CONSORCIO INTERMUNICIPAL DO SERTÃO DE ALAGOAS – CONISA, conforme descrito na tabela abaixo:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
1	Serviços de Gerência de Projeto	Unidade	29		R\$ -
2	Implantação do sistêmica georreferenciado de atendimento ao cidadão composto de aplicativo mobile e gestão web e api's	Implantação	29		R\$ -



3	Licenciamento do sistema georreferenciado de atendimento ao cidadão composto de aplicativo de gestão web e Api's	Licença/mês	29		R\$ -
4	Licenciamento do módulo mobile georreferenciado de atendimento ao cidadão	Licença/mês	1.668		R\$ -
5	Suporte e manutenção da solução	Suporte/mês	29		R\$ -
6	Hospedagem de dados para armazenamento em nuvem (Cloud Computing)	TB/mês	62		R\$ -
7	Bureau de Serviços	Unidades/mês	62		
8	Serviços especializados sob demanda de desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com sistemas internos	UST	30.270		
<b>Total</b>					<b>R\$ -</b>

Total Mensal desta proposta: (R\$ \_\_,\_\_) – Extenso

Total Anual desta proposta: (R\$ \_\_,\_\_) – Extenso

Validade desta proposta: 90 dias da data de emissão.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Identificação completa com os dados para contato do responsável pela proposta.

(COLOCAR EM PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)

Deverá constar ainda o CNPJ da proponente.