

Termo de Referência

Sistema de Gestão de Atendimento e de Agendamento – Descomplica SP

1. TERMO DE REFERÊNCIA

1.1 Este Termo de Referência informa os requisitos técnicos e funcionais desejados para o registro de preço de soluções de Gestão de Atendimento e Agendamento ao público, para Unidades de Atendimento da Prefeitura de São Paulo, inclusive as unidades do Projeto DESCOMPLICA SP.

2. OBJETO

2.1 Este Termo de Referência apresenta os requisitos técnicos funcionais, qualitativos para o registro de preços da solução de Gestão de Atendimento e Agendamento ao público, caracterizando: equipamentos, programas e serviços, com licenciamento e uso ilimitado para o contratante. As aquisições destinam-se às Unidades de Atendimento da Prefeitura do Município de São Paulo. A solução deve possibilitar a adaptação visual nos padrões adotados pela Contratante e que seja possível sua integração com os sistemas legados da Contratante, contemplando ainda, instalação e operação assistida.

2.2 A solução ofertada deverá entregar a documentação, manual do usuário, manual de operação e monitoramento do sistema. Estão incluídos nos requisitos da solução, o suporte, a implantação nas unidades contratantes, a hospedagem da solução em servidor corporativo, do sistema e dados do contratante, em nuvem privada, pelo tempo previsto em contrato.

2.3 Caberá ao fornecedor que adjudicar o certame, fornecer todos os equipamentos, programas e serviços necessários à operação de 100% da solução contratada. A operação da solução deverá ser assistida.

2.4 As propostas técnicas dos proponentes devem incluir treinamento, garantia, suporte e manutenção dos equipamentos pelo prazo especificado neste Termo.

2.5 Caberá ao contratado vencedor desta licitação o fornecimento para as unidades de atendimento, como segue:

- TVs de 40 polegadas com suporte de fixação;

- Mini PC acoplado (utilizados com os painéis de senha ou dispositivo com a mesma funcionalidade);
- Impressoras térmicas para emissão de senha;
- Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação
- Leitores de código de barras/QR code;
- Infraestrutura de Datacenter, para hospedagem da aplicação, sistema e dados do contratante (conforme descrito no item 3)
- Totens de autoatendimento
- Totens emissores de senha
- Servidores locais, com gabinete para instalação em rack padrão 19' (conforme descrito no item 3)

2.6 Também faz parte deste objeto o desenvolvimento e integração com aplicações da Prefeitura para um volume de horas que serão utilizadas sob demanda da CONTRATANTE para integração e customização do sistema de Gestão de Atendimento e Agendamento.

2.7 Os equipamentos, módulos do sistema e atividades de integração poderão ser contratados sob demanda de abertura de novos postos de atendimento. Sem a obrigação de contratação inicial de todas as unidades de atendimento e módulos licitados.

3. INFRAESTRUTURA E DATA CENTER

3.1 A partir da contratação da prestação do serviço, a contratada deverá fornecer o serviço de hospedagem da aplicação, sistema, programas, de modo centralizado, em ambiente de DataCenter próprio ou contratado de terceiros, integrado e sincronizado com os servidores locais. O ambiente de operação desse serviço deve contemplar alta disponibilidade e modularidade, permitindo acréscimo de recursos, caso necessário.

- 3.2 A sincronização entre o servidor central e os servidores locais, deve ser feita de modo a permitir a emissão de relatórios gerenciais, gerais subdividido por unidades de atendimento. A sincronização dos dados entre os servidores locais e o centralizador, não deve interferir no tempo de execução do sistema.
- 3.3 Deverá ter alta disponibilidade deste serviço com a possibilidade de incremento na infraestrutura, caso a CONTRATANTE julgue necessária e em função da alta demanda de atendimentos.
- 3.4 Deve ser considerada para efeito de proposta deste TR a infraestrutura de data center inicial para a unidade de atendimento com 1.400 atendimentos diários.
- 3.5 O acréscimo de novos recursos de infraestrutura (memória, servidor, disco, etc) deverá ser feito, por meio de termo aditivo de contrato, sempre que for necessário para manter os níveis de serviços contratados, cabendo a contratada comprovar que os mesmos estão sendo mantidos.
- 3.6 Para aferição do uso dos recursos de infraestrutura deverá ser enviado pela CONTRATADA relatório mensal, ou quando solicitado pela CONTRATANTE solicitar, demonstrando que os níveis de serviços estão sendo respeitados.
- 3.7 Cada unidade de atendimento deverá ter os seus relatórios individualizados.

3.8 SERVIDORES LOCAIS

- 3.8.1 Solução tecnológica ou dispositivo que integra a solução contratada, que deve possibilitar a continuidade da execução do sistema, localmente, na eventual ocorrência de falha entre o link de comunicação entre a unidade de atendimento e o DataCenter onde se encontra o servidor central. Restabelecida a comunicação, deve ser promovido o sincronismo entre os servidores.

3.8.2 O gabinete do dispositivo/servidor local deve ser compatível para instalação em Rack padrão de 19', que será disponibilizado no local pela CONTRATANTE.

3.8.3 Serviços que devem ser mantidos, mesmo que ocorra a queda do link de comunicação entre o site e o DataCenter :

- Cópia dos agendamentos das unidades, possibilitando a pesquisa, confirmação e baixa do agendamento;
- Permitir a pesquisa e finalização do protocolo de retirada do serviço previamente solicitado.

3.8.4 Todas as funcionalidades que dependam de link de comunicação de dados deverão ser preservadas em ambiente local.

3.8.5 Quando da normalização do link de comunicação de dados, a sincronia dos dados com o DataCenter deverá ocorrer no período máximo de 30 (trinta) minutos.

4. MODALIDADE DE LICITAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

4.1 Após o julgamento das propostas comerciais e a fase de lances do pregão haverá a suspensão da sessão para a realização da prova de conceito. A prova de conceitos é parte do critério técnico de julgamento do fornecedor.

4.2 PREGÃO ELETRÔNICO:

4.2.1 Pregão Eletrônico nos termos da Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações; Lei Federal nº 10.520/02; Lei Federal 13.303/2016; Lei Municipal nº 13.278/02, Decretos Municipais nºs 43.406/03, 44.279/03, 46.662/05, 47.014/06 e 49.511/08 e 50.537/09; Lei Complementar nº 123/2006 e demais legislações pertinentes.

4.2.2 A proponente, para apresentar o preço dos módulos de sua solução, deverá tomar como base as informações apresentadas no item 2, que contém informações sobre as quantidades e módulos que poderão ser adquiridos em cada unidade de atendimento.

4.2.3 Será declarada vencedora a LICITANTE que ofertar o menor Preço Global, para as unidades de atendimento, pelo fornecimento do descrito no objeto deste Termo de Referência conforme composição definida abaixo:

Quantidade(s)	Item	Preço	Forma de pagamento
	Módulo de Agendamento de Serviços	R\$	Mensal
	Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	R\$	Mensal
	Módulo de Relatório	R\$	Mensal
	Módulo de Supervisão	R\$	Mensal
	Módulo de Sala de Situação	R\$	Mensal
	Módulo de Atendimento	R\$	Mensal
	Módulo de Autoatendimento	R\$	Mensal
	Módulo de Computação Cognitiva	R\$	Mensal
	Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	R\$	Mensal
	TVs de 40' com suporte de fixação	R\$	Mensal
	Mini PC's acoplado (utilizados como painéis de senha)	R\$	Mensal
	Impressoras térmicas	R\$	Mensal
	Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	R\$	Mensal

	Leitores de código de barras/QR code	R\$	Mensal
	Totens de autoatendimento	R\$	Mensal
	Totens emissores de senha	R\$	Mensal
	Servidores Locais	R\$	Mensal
	Horas de integração e customização (h/h)	R\$	Sob demanda
	Preço Global	R\$	

Tabela 1: composição de preços

4.2.4 O preço informado para cada módulo deve contemplar:

- Serviços de customização inicial da solução;
- Implantação da solução;
- Treinamento do pessoal operacional da contratada;
- Suporte e manutenção dos equipamentos e programas oferecidos;
- Suporte e garantia de reposição para os equipamentos que devem ter seguro contra roubo, furto e danos.
- Licenças de uso da solução, equipamentos e programas durante o período contratado, incluindo SLA definido em contrato.

4.2.5 Cada item (equipamentos, softwares e homem hora) da solução ofertada deverá possuir um valor unitário que será utilizado como referência para composição de preço da unidade de atendimento, podendo a CONTRATANTE combinar estes itens de acordo com a necessidade identificada no momento da contratação.

4.2.6 A LICITANTE vencedora deverá submeter o sistema fornecido a uma prova de conceito de forma que se possa evidenciar o atendimento aos requisitos e funcionalidades descritos neste Termo de Referência. A Prova de Conceito será realizada nas dependências da CONTRATANTE em data e horário a serem definidos posteriormente.

4.2.7 Se a LICITANTE declarada vencedora, por ofertar o menor preço global, não atender aos requisitos e funcionalidades durante a Prova de Conceito, será

chamado a LICITANTE que apresentar o segundo menor Preço Global pelo fornecimento do descrito no objeto deste Termo de Referência conforme composição definida no quadro de composição de preço (Tabela 1). E assim sucessivamente, caso esta ultima LICITANTE não atender aos requisitos e funcionalidades durante a Prova de Conceito.

4.3 PROVA DE CONCEITO

4.3.1 Sendo comprovado o atendimento ao TESTE DE CONFORMIDADE, será dado por encerrado o certame, sendo habilitada à proponente que cumpriu com os testes.

4.3.2 Caso a prova de conceito realizada pela proponente, não apresente os resultados esperados para a solução, o que será suficientemente esclarecido e comprovado de modo técnico em relatório será chamada a proponente que ficou em 2º Lugar, e assim por diante, até que se apresente uma solução que atenda aos testes descritos no TESTE DE CONFORMIDADE.

4.3.3 A prova de conceito será realizada nas dependências da PRODAM, em data e local previamente informado às proponentes.

4.3.4 Será facultado as proponentes a participação, como ouvintes, da prova de conceitos, não sendo permitida a manifestação.

4.3.5 A equipe de apoio formada por funcionários indicados pela contratante assistirá a demonstração e verificará a conformidade do sistema proposto com o termo de referência.

4.3.6 Para execução da Prova de Conceito a proponente classificada em 1º. Lugar na do Pregão, deverá submeter a solução ofertada para avaliação, na qual devem ser demonstrados os seguinte requisitos:

- Agendamento de serviços e os possíveis cenários;
- Gerenciamento de usuários do sistema e possíveis cenários;
- Triagem, atendimento na recepção e emissão de senhas e possíveis cenários;
- Atendimento em mesa e possíveis cenários;

- Geração de relatórios diário, semanais, mensais ou em qualquer período;
- Geração de relatórios de acompanhamento e relatórios gerenciais;
- Monitoramento e supervisão do atendimento e possíveis cenários;
- Monitoramento situacional de todos os postos de atendimento e possíveis cenários;

4.3.7 Os TESTES DE CONFORMIDADE estão definidos como Anexo que é parte integrante deste Edital.

4.4 PLANO DE TESTES

4.4.1 Não serão solicitadas para esta fase de testes de conformidade da solução as integrações com sistemas legados.

4.4.2 Entende-se como Plano de Testes o documento que define e detalha a estratégia e abordagem que será utilizada nas etapas de testes do sistema.

4.4.3 Esse documento inclui também os tipos de testes que serão executados, os critérios de aceitação que serão definidos pela CONTRATANTE, as pré-condições e dependências de software, hardware e ambientes, os responsáveis e responsabilidades, as ferramentas utilizadas e a metodologia do processo de trabalho.

4.4.4 A PRODAM prestará as orientações necessárias para a equipe técnica da proponente responsável na elaboração do Plano de Testes, podendo auxiliar caso seja necessário.

4.4.5 O Plano de Testes deverá informar o roteiro de execução e o escopo não pode ser menor do que o que foi definido pela CONTRATANTE, referenciando quais testes será executado no ambiente de testes. Deve informar ainda, a configuração de hardware e do banco de dados que serão utilizados nos testes.

- 4.4.6 A CONTRATANTE, a seu critério, poderá solicitar que os testes sejam refeitos, complementados ou ampliados, visando à aferição do perfeito funcionamento e homologação do sistema.
- 4.4.7 O plano de testes apresentado pela proponente, deverá ser previamente aprovado pela PRODAM em até 1(um) dia do início dos testes da aplicação e dos equipamentos.
- 4.4.8 A ProdAM terá 1 (um) dia para analisar e solicitar alterações
- 4.4.9 A LICITANTE terá 1(um) dia para realizar as alterações solicitadas pela PRODAM e enviar o plano alterado.
- 4.4.10 Todo este processo deverá durar no máximo 5 (cinco) dias e deverá ocorrer em paralelo com a montagem do ambiente de sistemas e equipamentos que serão utilizados nos testes.
- 4.4.11 O plano de testes deverá ser enviado para ProdAM por Sedex para Av. Francisco Matarazzo, 1500 – 1º andar - Água Branca, São Paulo - SP, 05001-001 aos cuidados do departamento de compras ou entregue no mesmo endereço e protocolado pela ProdAM.
- 4.4.12 O plano de testes deverá informar os produtos que serão gerados. Após a realização dos testes, os resultados servirão de base e elemento probatório, para avaliação da solução ofertada.
- 4.4.13 A LICITANTE será a responsável por gerar as evidências de execução de testes para análise da CONTRATANTE.
- 4.4.14 O Plano de Testes deverá recomendar e descrever as estratégias de testes a serem empregadas, considerando minimamente os testes descritos a seguir:

4.4.14.1 TESTES DE INSTALAÇÃO

4.4.14.1.1 A proponente será responsável por executar e evidenciar com os resultados dos testes de instalação do sistema, com apoio e acompanhamento dos analistas da CONTRATANTE, de forma a garantir que o sistema pode ser instalado e funcionará corretamente nos ambientes de testes e homologação, bem como no ambiente de produção.

4.4.14.1.2 Além do ambiente operacional do sistema, deverão ser fornecidos para os testes os seguintes equipamentos:

- 02 (dois) teclados de multi avaliação com interface USB;
- 01 (um) Servidor Local;
- 02 (duas) TVs LED de 40” que serão utilizados como painel de senha e sala de situação;
- 01 (um) leitor de códigos de barras com interface USB;
- 2 (duas) impressoras térmicas com interface USB ou serial sendo uma para a impressão de senha de atendimento e uma para a impressão do protocolo;
- Microcomputador desktop ou notebook nas funções operacionais como Triagem, Mesa de Atendimento e etc;
- 1 Totem emissor de senha.

4.4.14.1.3 A CONTRATANTE irá fornecer a infraestrutura elétrica e o acesso à Internet.

4.4.14.1.4 A proponente, terá 5(cinco) dias úteis para instalar e configurar o ambiente de testes, com o apoio dos analistas da CONTRATANTE. Qualquer problema deveser solucionado no prazo máximo de 24 horas, não excedendo o prazo para disponibilização do ambiente.

4.4.14.1.5 A instalação e configuração dos equipamentos deverão ocorrer em paralelo à aprovação do plano de testes pela Prodam.

4.4.14.1.6 Após a conclusão dos testes e emissão do ATESTADO DE ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO ficará sob a guarda da CONTRATANTE os equipamentos listados acima para a montagem do

ambiente de testes que ficará disponível para CONTRATANTE até a vigência do contrato.

4.4.14.2 TESTES FUNCIONAIS

4.4.14.2.1 Entende-se como Teste Funcional aquele que objetiva verificar uma ação, função específica ou funcionalidade da aplicação. Os testes funcionais visam assegurar que o sistema está em conformidade com os requisitos funcionais.

4.4.14.2.2 A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, que os testes funcionais sejam realizados ou refeitos com o intuito de garantir que o sistema atende aos requisitos, verificar se os testes foram realizados corretamente e validar as evidências.

4.4.14.3 SIMULAÇÕES DA ENTRADA EM PRODUÇÃO E ACEITE FINAL

4.4.14.3.1 A CONTRATANTE, com apoio técnico presencial da LICITANTE, fará as simulações do sistema em ambiente de pré-produção e/ou de entrada em produção quantas vezes forem necessárias para assegurar que o sistema entrará em produção com sucesso. Os processos de simulação e homologação funcional para o sistema consistirão de:

- Simulação de execução, com registro de sequência, responsabilidades e tempos;
- Instalação e testes de integração do sistema na rede de dados;
- Simulação, com o usuário final em seu posto de trabalho, de entrada em produção do sistema para validar: rede, firewall, desempenho de transações, integração com outros sistemas, etc.;

4.4.14.3.2 Diante do conhecimento obtido com o processo de simulação de entrada em produção, a CONTRATANTE, de comum acordo com a

LICITANTE, definirá a melhor estratégia para entrada do sistema em produção: final de semana, feriado prolongado, final de mês ou outros.

4.4.14.3.3 Após a realização do teste de conformidade, a equipe Técnica da CONTRATANTE elaborará um relatório contendo o resultado do teste, com a aprovação ou reprovação da solução ofertada.

4.4.14.3.4 Somente após aprovação da CONTRATANTE no teste e conformidade e emissão do ATESTADO DE ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO é que poderá ser celebrado o contrato da Ata de Registro de Preços.

4.4.14.4 ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

4.4.14.4.1 Seguem relacionadas abaixo todas as etapas para realização da Prova de Conceito que será realizada após a verificação dos documentos de habilitação:

1	Elaboração pela CONTRATADA do Plano de Testes
2	Aprovação do Plano de Testes pela CONTRATANTE
3	Realização dos Testes de Instalação
4	Realização dos Testes Funcionais
5	Simulação de entrada em produção
6	Elaboração pela CONTRATANTE de relatório dos testes
7	Emissão do atestado de Atendimento da Solução.

5. PRAZO DE ENTREGA E GARANTIA

5.1 Após a assinatura do contrato, a contratada terá os seguintes prazos a cumprir:

- Entrega de um Plano de Trabalho, em até 10(dez) dias corridos da assinatura para a unidade de atendimento solicitada;
- Instalação dos equipamentos e programas e customização da solução: 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a liberação de toda infraestrutura local, pela CONTRATANTE;

5.2 Observar que as atividades serão executadas em paralelo.

5.3 Após o aceite final do sistema, quando este for implantado em produção, o prazo para prestação de serviços de suporte e garantia será o mesmo da vigência do contrato. Em caráter excepcional, devidamente justificado pela CONTRATANTE, os prazos poderão ser prorrogados por igual período até 60 meses, a critério da CONTRATANTE.

5.4 Durante a execução do contrato, a CONTRATADA enviará uma Ordem de Serviço (O.S), para cada módulo/unidade contratada, informando os dados da localidade, módulos habilitados e equipamentos necessários.

5.5 Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer um PLANO DE TRABALHO de cada unidade de atendimento por O.S., para a CONTRATANTE no prazo de 10 (quinze) dias corridos.

5.6 O PLANO DE TRABALHO deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Materiais utilizados para instalar os equipamentos em cada unidade de atendimento;
- Relação de equipamentos utilizados em cada unidade de atendimento;
- Horas de capacitação para cada unidade de atendimento;
- Horas de implantação (parametrização, homologação, instalação e operação assistida) para cada unidade de atendimento;

- Módulos habilitados para cada unidade de atendimento.
- Cronograma do Plano de Instalação
- Cronograma de treinamento da unidade de atendimento;
- Fornecimento de cronograma de treinamento juntamente com conteúdo Programático;
- Cronograma de implantação dos módulos indicando as atividades tais como: parametrização, instalação, homologação e operação assistida;

5.7 A CONTRATANTE deverá aprovar o PLANO DE TRABALHO ou solicitar modificações em até 05 (cinco) dias corridos, sendo a CONTRATADA obrigada a apresentar o novo PLANO DE INSTALAÇÃO em até 02 (dois) dias úteis.

5.8 A inobservância das modificações determinadas pela CONTRATANTE quando da reapresentação do novo PLANO DE INSTALAÇÃO será considerada infração contratual.

5.9 Deverá haver um controle rigoroso por parte da CONTRATADA sobre qual módulo/equipamento está alocado ou habilitado para respectiva unidade de atendimento da prefeitura.

5.10 A CONTRATANTE poderá solicitar a execução simultânea, através de O.S. individual de cada unidade de atendimento.

6. LOCAL E ESTRUTURA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços de instalação e configuração da solução serão realizados nas dependências da CONTRATANTE.

6.2 A CONTRATANTE providenciará o mobiliário (mesa, cadeira e ramal telefônico) e conexão com a rede corporativa.

6.3 Os equipamentos e softwares necessários para execução dos serviços, testes, homologação e suporte serão de responsabilidade da CONTRATADA.

6.4 Os trabalhos deverão ser realizados em horário comercial, exceto quando houver necessidades técnicas que justifiquem a execução de serviços em outros horários. A execução de trabalhos fora do horário comercial na CONTRATANTE deverá ser precedida de solicitação e será condicionada a autorização da CONTRATANTE.

7. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO

7.1 A IMPLANTAÇÃO compreende em:

7.2 Apresentação, por parte da CONTRATADA, do PLANO DE TRABALHO, e aceite do mesmo, por parte da CONTRATANTE;

7.3 A realização da parametrização, instalação e homologação da solução e operação Assistida;

7.4 Ao final, a contratante, se de acordo, emitira um Termo de Aceite do Plano de Trabalho;

7.5 Será dado início da Implantação da solução.

7.6 O serviço de implantação deverá ser composto pelas seguintes etapas:

7.6.1 **Parametrização:** são os parâmetros definidos pela CONTRATANTE e que se referem à configuração inicial de cada unidade de atendimento da CONTRATANTE, contemplando suas filas, serviços, perfis e usuários, chamada de senha em TV, configuração do agendamento, pesquisa de satisfação para o pleno funcionamento da solução em cada unidade de atendimento.

7.6.2 É de responsabilidade da CONTRATADA realizar a execução da parametrização, conforme os parâmetros definidos pela CONTRATANTE e no prazo contratualmente estabelecido.

- 7.6.3 **Homologação:** processo onde se realizam os testes com o objetivo de verificar se todas as funcionalidades estão em conforme com a Parametrização realizada pela CONTRATADA.
- 7.6.4 **Instalação:** instalação de todos os componentes da solução, equipamentos, programas e serviços;
- 7.6.5 **Operação Assistida:** atividade realizada pela CONTRATADA, sempre de forma presencial e que ocorre logo após as etapas descritas anteriormente do processo de implantação da solução e em cada uma das unidades de atendimento. Seu objetivo é acompanhar o início da utilização da nova solução na unidade, realizar pequenos ajustes na parametrização conforme solicitado pelo representante da CONTRATANTE.
- 7.6.6 O período de operação assistida in loco deverá ser de no mínimo 1 semana, podendo ser prorrogado pela CONTRATANTE a seu critério.
- 7.6.7 O período de operação assistida se encerrará somente após a emissão do TERMO DE ACEITE DE IMPLANTAÇÃO da unidade de atendimento.
- 7.6.8 Durante a operação assistida dever ser homologada a solução no ambiente local (unidade de atendimento), realizando a emissão de senha, chamada no painel, conclusão de atendimento em mesa, transferência de senha, pesquisa de satisfação, leitura de código de barras, acesso do módulo supervisor.
- 7.6.9 O acompanhamento da OPERAÇÃO ASSISTIDA deverá ser realizado por 02 (dois) técnicos da CONTRATADA, das 07h00 às 18h00.
- 7.6.10 O suporte técnico e a manutenção podem ser prestados de modo remoto ou nas dependências da contratante e incidirão sobre todos os itens que compõem a solução, durante o período de vigência contratual, inicialmente de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis até o limite máximo estabelecido por lei de 60(sessenta) meses.

8. DOCUMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

8.1 A documentação deverá conter no mínimo:

8.1.1 Modelagem de dados, informações de ambiente operacional, necessidades mínimas de hardware, tanto para o servidor quanto para as estações, arquivos de extração e carga de dados e demais informações pertinentes, preferencialmente em padrão UML;

8.1.2 Manual de Instalação e Procedimentos de Operação;

8.1.3 A documentação deverá ter apresentação estética de bom nível, com fácil identificação, data, título, sumário e demais itens necessários à sua compreensão e arquivamento.

8.1.4 A documentação deverá ser entregue em mídia entre as partes, em formato compatível com os editores de texto padrão de mercado, bibliotecas, APIs e frameworks, assim como a documentação dos produtos usados necessários para o perfeito entendimento por parte da CONTRATANTE;

8.1.5 Os scripts de carga de banco de dados no padrão SQL ANSI / DDL;

8.1.6 Os scripts para configuração de servidores WEB e de aplicação, caso seja necessário.

9 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE

9.1 O sistema deverá atender os padrões abaixo descritos:

9.1.1 Estar disponível em plataforma web e compatível com os navegadores padrão do mercado Chrome, Firefox e Microsoft Edge e Safari

9.1.2 Utilizar protocolo HTTPS para tráfego de dados.

9.1.3 Utilizar banco de dados relacional, preferencialmente MS SQL Server 2012 ou superior, MySQL ou Postgres.

9.1.4 Utilizar Windows Server 2012 ou superior com servidor de aplicação IIS 8 ou superior, ou Linux com servidor de aplicação compatível com Jboss App Server. (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor).

9.1.5 Permitir integração com Correio Eletrônico corporativo para possibilitar o envio e recebimento de mensagens e arquivos utilizando protocolo SMTP.

9.1.6 Controlar a integridade referencial no banco de dados e na solução.

- 9.1.7 Todos os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela, através de símbolo.
- 9.1.8 Fazer uso da língua portuguesa do Brasil em todas as funções da solução ofertada.
- 9.1.9 Emitir sempre mensagem de erro ou aviso do sistema quando ocorrer insucesso em alguma operação.
- 9.1.10 Disponibilizar no sistema relação das alternativas de solução decorrentes das mensagens de erro ou de aviso do sistema.
- 9.1.11 Toda referência de data no sistema deverá, obrigatoriamente, apresentar o ano com quatro (4) dígitos e todos os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.
- 9.1.12 Prover um console para administração e operação do sistema.
- 9.1.13 Permitir rollback de transação interrompida.
- 9.1.14 Em todo o sistema, manter o mesmo padrão de leiaute e operação (template) nas telas dos diversos módulos.
- 9.1.15 O sistema deverá possuir help e wizard orientando o preenchimento de cada campo.
- 9.1.16 A CONTRATANTE poderá, por opção, hospedar a solução e os dados em seu ambiente, na nuvem de outro fornecedor ou em qualquer ambiente que julgar necessário, sem a necessidade de consulta prévia ou aprovação da CONTRATADA.

- 9.1.17 A aplicação deverá funcionar em ambiente de alta disponibilidade com distribuição tanto entre os processadores de uma mesma máquina, quanto entre processadores de máquinas distintas a.
- 9.1.18 Sendo necessário, e por solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comprovar a capacidade de executar a solução em ambiente de processamento com balanceamento de carga, visando responder à performance necessária à escala de atendimento da Prefeitura de São Paulo.

10 DEFINIÇÕES GERAIS DO SISTEMA

- 10.1 O sistema deverá possibilitar, a partir de estruturas de menus, o acesso a todos os requisitos funcionais.
- 10.2 Os módulos e funções deverão ser totalmente integrados entre si e deverão garantir que uma transação executada pelo usuário desencadeie as ações pertinentes ou decorrentes, tornando os processos do sistema totalmente integrados entre si.
- 10.3 Deverá prover manual on-line com descrição de funções em todos os módulos operacionais do sistema.
- 10.4 Deverá possibilitar que os usuários possam extrair relatórios e permitir que sejam exibidas em tela, antes de sua impressão, ou armazenamento em arquivo para posterior recuperação.
- 10.5 Deverá possibilitar a geração de arquivos em formato texto, obedecendo a layout definido, com ou sem delimitadores, para exportação de dados a sistemas auxiliares.
- 10.6 A solução deve permitir a gestão integrada dos múltiplos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão.

- 10.7 Que um mesmo cidadão poderá utilizar vários canais de atendimento de forma integrada para solicitação do seu serviço. O cidadão poderá dar início a uma solicitação num canal e dar continuidade em outros canais.
- 10.8 O sistema deverá disponibilizar visualizações sobre cada uma dos canais acionados por um mesmo cidadão, para um ou mais serviços, como também, a visualização de todos os canais, de forma integrada.
- 10.9 Deve gerar ou manter um cadastro único do cidadão, com o qual ele poderá, apresentando um documento de identidade oficial, ter acesso a qualquer uma das unidades de atendimento do Município de São Paulo.
- 10.10 A interface deverá ser única e multi plataforma para atendentes e cidadãos.
- 10.11 A solução deverá permitir integração com os sistemas legados.
- 10.12 Foco no autoatendimento para emissão de senhas, para avaliação quantitativa e qualitativa e para agendamento.
- 10.13 Relacionamento preditivo para todas as situações em que o cidadão deverá ser informado ou alertado sobre os compromissos assumidos; sobre o status da sua solicitação; ou para avisá-lo de que o prazo originalmente fornecido, não será cumprido.

11 SEGURANÇA DO SISTEMA

- 11.1 Funções que deverão ser disponibilizadas pelo sistema para garantir a segurança na sua utilização:
- 11.2 Prover funcionalidade para criação de perfis ou grupos de usuários, com níveis de acesso definidos.

- 11.3 Prover funcionalidade para registro das transações efetuadas (trilha para auditoria). As informações a serem gravadas são: data e hora do evento auditado, usuário e IP da máquina ou rede de onde o evento foi comandado.
- 11.4 O login no sistema deverá possibilitar o acesso a todas as transações permitidas ao usuário.
- 11.5 As rotinas de segurança deverão permitir o controle do acesso de usuários a funcionalidades, transações, campos e telas.
- 11.6 Deverão garantir o acesso seletivo às informações, restringindo os usuários ao conjunto de informações passíveis de autorização tais como, um órgão, funcionário, etc.
- 11.7 As rotinas de segurança também deverão garantir que cada funcionário tenha acesso apenas às informações sobre seus serviços associados aos cadastrados no sistema.
- 11.8 Oferecer a possibilidade de bloqueio da utilização de senhas repetidas.
- 11.9 Oferecer a possibilidade do bloqueio automático do usuário após um número de tentativas malsucedidas de login, após um número de dias de inatividade, após o fim de sua vigência; ou após um número de erros de segurança.
- 11.10 Oferecer a possibilidade do bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário ao sistema.
- 11.11 Oferecer a possibilidade de autorização de operações sensíveis, através da senha do próprio usuário ou senha de um segundo usuário.
- 11.12 O sistema deverá prover condições para configuração de back-up do Banco de Dados, a partir de comando específico.

- 11.13 O sistema ofertado também deve disponibilizar comando para restauração de backup para os mesmos dados de configuração.
- 11.14 Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias.
- 11.15 A CONTRATADA deve preservar o caráter confidencial das informações dos usuários, não as aproveitando em nenhuma hipótese para fins não condizentes com o objeto licitado, inclusive uso comercial, publicitário ou estatístico.
- 11.16 Somente poderão ser repassadas as informações em seu poder à Prefeitura da Cidade de São Paulo, mediante prévia solicitação da CONTRATANTE ou da autoridade pública competente, sob fundado pedido judicial e/ou administrativo vinculante, pedido judicial e/ou administrativo vinculante, sempre observando os preceitos constitucionais atinentes à intimidade e ao sigilo dos dados pessoais.
- 11.17 O uso de informações em desacordo com a presente cláusula ou com as determinações da CONTRATANTE implica infração contratual grave, além de sujeitar a CONTRATADA e seus prepostos às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis.

12 MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

- 12.1 O sistema de gestão de atendimento deverá ter sido desenvolvido de forma modular e parametrizada, e prover facilidade e agilidade para a sua implantação em diferentes Órgãos e Entidades da Administração Municipal de São Paulo.

12.2 MÓDULO DE ATENDIMENTO

- 12.2.1 A solução deverá disponibilizar funcionalidades de suporte e controle para as atividades de recepção do cidadão, na unidade de atendimento da prefeitura de São Paulo, incluindo recepção e triagem.

12.2.2 O cidadão, ao chegar à unidade de atendimento, será recepcionado por funcionários. Os funcionários esclarecerão e encaminharão o cidadão para a triagem.

12.2.3 A triagem identificará o(s) serviço(s) desejados(s) pelo cidadão, realizará conferência de documentos exigidos, emitirá uma senha com todos os serviços demandados de acordo com a interdependência entre eles e/ou de acordo com o tempo médio de espera de cada um deles, editará eventual agendamento dos serviços para o atendimento no mesmo dia e direcionará o cidadão para a espera do atendimento solicitado.

12.2.4 Exceto em casos que envolvam a customização, a solução deve permitir a alteração das parametrizações iniciais das funcionalidades já definidas no presente termo de referência através de um perfil específico de coordenador, a qualquer momento e sem a necessidade de acionamento de suporte técnico da Contratada.

12.2.5 Triagem e Emissores de Senha

- Os emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.
- Os emissores devem permitir cadastro de mais de uma tela para o acesso ao serviço demandado pelo cidadão.
- Deverá permitir a emissão da senha, com ou sem impressão.
- Deverá permitir a edição e cadastro dos dados do cidadão requerente da senha, incluindo possibilidade de vinculação do cidadão à senha emitida. O CONTRATANTE deverá indicar quais dados irão compor este cadastro, incluindo as eventuais consistências por tipo do dado.
- Definição de parâmetros da senha (Serviço, Prioridade, Categoria).
- Adição de um ou mais serviços da mesma Secretaria/Órgão ou
- Secretarias/Órgãos distintas, a uma só senha.

- Alteração do serviço ou dos serviços selecionados no momento da emissão.
- Agendamento do horário para cada uma das atividades solicitadas.
- Registrar que a senha não foi emitida, indicando que o requerente não será atendido. Este registro deverá ser acompanhado de um motivo pré-configurado, indicando a causa desta pessoa não ser atendida.
- Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- Criar um comentário / observação vinculado à senha. Este comentário deverá ser visível por todos os atendentes que interagirem com esta senha.
- Visualizar as senhas emitidas para Secretarias/Órgãos.
- Visualizar um panorama das mesas de atendimento ativas e inativas.
- Ativar e desativar senhas provenientes de agendamento.
- Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.
- Gerar e anexar número de protocolo do atendimento relativo ao serviço demandado, e anexar à senha emitida.
- Permitir que seja feita a associação entre o número do protocolo gerado pelo sistema legado da prefeitura à senha de atendimento gerada pelo sistema de gestão do atendimento, possibilitando pesquisa também pelo número de protocolo
- Deverá ser de forma integrada e com interface responsiva a emissão de senha pelo sistema de Totem.
- Permitir o cancelamento de senhas emitidas erroneamente onde cidadão desistiu do atendimento antes de ser chamado.

12.2.5.1 O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os

requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- Nome do equipamento, para identificação;
- Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- Associação dos botões para cada fila de atendimento disponíveis no equipamento;
- Permitir a criação de tela personalizada para o dispositivo emissor de senha
- Associação do layout personalizado a um ou vários dispositivos;

12.2.6 Impressão de Senha

12.2.6.1 Permitir a configuração do formato de impressão de senha e respectiva impressão com opções de incluir/ excluir através de um perfil específico de Coordenador os seguintes itens:

- Textos estáticos que possam servir para orientar melhor o cidadão e que possam ser alterados a qualquer momento.
- Horário de emissão da Senha.
- Número da Senha.
- Lista de Atividades da Senha.
- Lista de Serviços e documentos da Senha.
- Categoria da Senha.
- Nome do Cidadão.
- Prioridade da Senha.
- Hora estimada para chamada
- Tempo médio de espera para a chamada do atendente.
- Número do Protocolo do atendimento.

12.2.7 Atendimento em Mesa

12.2.7.1 A solução deve prever as seguintes configurações e recursos dos atendimentos em mesas:

- Somente usuários com perfil próprio podem usar a mesa.
- A mesa deve estar localizada em uma seção (Secretaria/Órgão) e possuir horário de funcionamento.
- A mesa de atendimento deve possuir a avaliação do atendimento de forma obrigatória, e somente o perfil diretor da unidade ou supervisor poderá habilitá-la e desabilitá-la.
- A mesa deve conter parametrização para a chamada automática da próxima senha.
- A mesa deve conseguir alterar o tipo de serviço realizado quando a triagem, eventualmente, imprimir a senha errada.
- A mesa deve permitir a visualização da senha antes de efetuar a chamada no painel.
- Durante a visualização no painel o sistema deve permitir a rechamada da senha que deve ser configurada pelo perfil coordenador diretor da unidade ou supervisor, de acordo com o estabelecido pela CONTRATADA,
- A rechamada por padrão deve ocorrer 2 (duas) vezes. Em seguida o sistema possibilitará a inclusão desta senha com status pendente.
- O tempo de rechamada entre senhas deve ser configurável, porém seu tempo padrão deve ser de 30 segundos.
- A mesa deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila elegíveis para serem chamadas;
- Deve haver também a possibilidade de agrupar as senhas na fila por prioridade e por atividade com proporcionalidade na chamada das prioridades ou não, por hora de chegada e estas funcionalidades devem ser permitidas os perfis de supervisor, diretor e coordenador.

- A mesa deve permitir ao atendente visualizar os seus próprios dados de atendimento:
 - Quantidade de atendimentos realizados;
 - Senhas chamadas e cidadão ausente;
 - Senhas congeladas;
 - Senhas redirecionadas;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Horário do primeiro login;
 - Tempo total logado;
 - Tempo total ocioso;

- O atendente logado poderá descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).

- O atendente logado poderá agendar o atendimento de qualquer atividade ainda não atendida. (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).

- O atendente logado poderá redirecionar a senha do cidadão em atendimento para serviços da mesma secretaria ou para serviços de outras secretarias. A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente.

- O atendente logado poderá editar os dados do cidadão vinculado à senha em deslocamento ou em atendimento. A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente.

- O atendente logado poderá alterar a atividade e prioridade da senha que está executando (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).

- O atendente logado poderá alterar o serviço, sempre que identificar que a senha emitida não corresponde ao serviço procurado. a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente.

- O atendente poderá congelar a senha em atendimento para retorno futuro (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada por meio do perfil do atendente).

- O atendente poderá pausar o atendimento quando estiver nos intervalos intrajornada ou por motivos pré-configurados pelo gestor.

- No momento do congelamento deverá ser selecionado um motivo pré-configurado justificando a interrupção no atendimento da senha. A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada por meio do perfil do atendente.

12.2.8 Serviços / Atividades

- Cadastro e configurações mínimas de serviços e atividades. Deverá ser parametrizável por unidade de atendimento.
- Uma atividade pode ser parametrizada como genérica. Caso uma senha possua uma atividade genérica, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o atendente alterar para uma atividade convencional. A atividade genérica será usada quando o atendente da triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo cidadão.

12.2.9 Padrão de Atendimento

12.2.9.1 Um padrão de atendimento é o conjunto de configurações que define como cada mesa de atendimento deve funcionar em uma seção de atendimento (secretaria/órgão).

- A solução deve disponibilizar funcionalidades de configuração para todas as seções e suas respectivas mesas, considerando os seguintes recursos:
- As Mesas devem possuir filtros cadastrados para organizar melhor o atendimento. Estes filtros são de atividades, categorias e prioridades. A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada por meio do perfil do supervisor ou diretor.
- As Mesas somente atendem senhas condizentes com o filtro ativo no momento em que uma nova senha é alocada.
- Filtros adicionais devem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade de acordo com a necessidade característica da Unidade ou Seção, de maneira que permita a configuração imediata de um novo padrão, visando a maior eficiência.
- Deve haver configuração de parâmetros que delimitem a ativação automática do padrão de atendimento, fazendo com que toda a unidade

se ajuste automaticamente, de acordo com a dinâmica das demandas e das disponibilidades para o atendimento.

- Cada modalidade de padrão de atendimento deve automaticamente ser ativada mediante variações no número de pessoas/senhas na fila de espera da seção, prioridade das senhas, serviços/atividades, tempos de espera e competência do atendente.

12.2.10 Alarmes

12.2.10.1 A solução ofertada deve disponibilizar configuração e acionamento de alarmes, visando melhor distribuir as atenções dos Atendentes, Supervisores e Diretores das unidades de atendimento. Deve acompanhar as seguintes funcionalidades:

- Cada modalidade de alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.
- A solução deve permitir que os alarmes sejam enviados a pessoas específicas, independente do perfil, considerando a seção na qual os alarmes foram disparados, evitando que todos os supervisores de diferentes Secretarias/Órgãos, recebam alarmes de toda a unidade.
- A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos, conforme exemplos a seguir:

Tempo máximo na fila da Secretaria/Órgão atingido: este alarme sinaliza excesso de tempo máximo objetivado para a espera do requerente Secretaria/Órgão. Este tempo é medido a partir da chegada do requerente na Secretaria/Órgão, até a sua chamada para a mesa de atendimento. Cada prioridade configurada no sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Secretaria/Órgão.

Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido: este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento na mesa. Este tempo é medido entre a suspensão do atendimento na mesa e o respectivo retorno. Cada modalidade de suspensão do atendimento configurada no sistema deverá ter um tempo máximo estipulado.

Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida: este alarme deve sinalizar o excesso de cidadãos na fila de espera de uma Secretaria/Órgão. Cada Secretaria/Órgão configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.

12.2.10.2 Os principais meios para publicação de alarmes serão:

- **E-mail:** o sistema deve transmitir por meio de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.
- **Módulo Supervisor:** o sistema deve transmitir para o Módulo Supervisor a mensagem de erro correspondente ao alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Todos os Módulos Supervisores abertos e logados devem receber a mensagem do alarme, simultaneamente.

12.2.11 Atendimento da Senha

12.2.11.1 O ambiente operacional do presente objeto deve constituir todas as funcionalidades dedicadas ao processo operacional da triagem e dos encaminhamentos do cidadão para o completo atendimento das suas demandas, no âmbito de uma unidade de Atendimento.

12.2.11.2 A solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos:

- Comentário da Senha
- Iniciar Atendimento
- Alterar Serviço
- Adicionar Serviço
- Adicionar Atividades
- Alterar Atividade
- Alterar Categoria
- Alterar Passo
- Alterar Prioridade
- Alterar Senha
- Incluir Atividade Adicional
- Cancelar Atendimento

- Redirecionar Senha
- Cancelar Senha
- Agendamento Local
- Chat
- Edição de Comentários na Senha
- Desconectar o Terminal do Atendente
- Pausar Atendimento
- Congelar Senha
- Próxima Senha
- Rechamar Senha
- Avaliação do Atendimento
- Finaliza atendimento

12.2.12 Avaliação do Cidadão

12.2.12.1 A solução ofertada deve oferecer sistema de mono e multiavaliação configurável. Este recurso possibilita a edição e distribuição configurada da avaliação. O processo de apuração deve adotar modelamento estatístico e estratificações das avaliações dos Cidadãos.

12.2.12.2 Disponibilizar estratificação das avaliações dos Cidadãos por atendente, tempo médio de atendimento e de espera por serviço.

12.2.12.3 Cada um dos recursos solicitados neste módulo de supervisão deve ter seu acesso ao usuário configurado no grupo de usuários conforme mencionado anteriormente.

- Teclado de opinião para ser instalado em PC do atendente;
- Interface de comunicação USB com conector tipo A macho;
- Led indicativo para votação da opinião no teclado;
- Reconhecimento e instalação automáticos pelo sistema operacional MS Windows 7 de 32 e 64 bits , quando conectado em uma porta USB (Plug And Play) ou manual com o uso de driver de instalação compatível com plataforma MS Windows (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

- **Mono-Avaliação** - características (Pesquisa de Satisfação): deve conter teclas em sequência sendo: Ótimo, Bom, Regular e Ruim, para indicar a satisfação na pesquisa com o cidadão;
- **Multi-Avaliação** - características (Pesquisa de Satisfação): deve projetar mensagem de no mínimo 40 caracteres com teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para a qualificação da avaliação, considerando ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM; teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para AVANÇAR e RETROCEDER na lista dos quesitos configurados;
- Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo cidadão, além dos comandos para avançar e retroceder.

12.2.12.4 O atendente logado deverá visualizar ao final de cada atendimento o momento imediato no qual o cidadão recebe a mensagem de monoavaliação ou multiavaliação, assim como o tempo restante que o cidadão tem para concluir a avaliação. A cada nova pergunta direcionada ao cidadão, o atendente recebe notificação iniciando nova contagem, até que todas as perguntas se esgotem.

12.2.12.5 O cadastro do sistema de avaliação deve prover todas as informações e atributos necessários para o endereçamento automatizado das perguntas e respectivos grupos de respostas.

12.2.12.6 As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico através da definição de no mínimo os itens abaixo, simultaneamente ou não:

- Serviço;
- Categoria;
- Prioridade;
- Atividade;
- Seção;
- Localidade;
- Unidade.

12.2.13 Avaliação do Atendente

12.2.13.1 A solução ofertada deve oferecer sistema de mono e multi avaliação configurável. Este recurso possibilita a edição e distribuição configurada da

avaliação. O processo de apuração deve adotar modelamento estatístico e estratificações das avaliações. O modelo de equipamento e o de avaliação será:

- Teclado de opinião para ser instalado em PC do atendente;
- Interface de comunicação USB com conector tipo A macho;
- Led indicativo para votação da opinião no teclado;
- Protocolo de comunicação para habilitação da votação do cliente e para leitura do voto;
- Reconhecimento e instalação automáticos pelo sistema operacional MS Windows, quando conectado em uma porta USB (Plug And Play) ou manual com o uso de driver de instalação compatível com plataforma MS Windows de 32 e 64 bits (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor);
- **Multi-Avaliação** - características (pesquisa de satisfação): deve projetar mensagem de no mínimo 40 caracteres com teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para a qualificação da avaliação, considerando ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM; teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para AVANÇAR e RETROCEDER na lista dos quesitos configurados;
- Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo Atendente, além dos comandos para avançar e retroceder.

12.2.14 Controle dos serviços na Retaguarda

12.2.14.1 A solução deverá permitir que os serviços demandados sejam protocolados de forma automatizada e sua conclusão será realizada na retaguarda;

12.2.14.2 O sistema deverá no momento da entrada do serviço no balcão de retorno, ou na mesa de atendimento, identificar o solicitante, emitir automaticamente o protocolo de retirada com código de barras para o controle e permitir a rastreabilidade do serviço.

12.2.14.3 O sistema deverá permitir comunicação com o solicitante por sms, e-mails e outras modalidades de comunicação para alertá-lo sobre o status do atendimento.

12.2.14.4 O Protocolo de Retirada deverá contemplar no mínimo as seguintes informações:

- Nome do solicitante;
- Serviço(s) solicitado(s);
- Data da solicitação;
- Hora da solicitação;
- Data prevista da retirada (manual);
- Hora prevista da retirada (manual);
- Código de barras ou QRCode para rastreamento do serviço

12.2.14.5 Após a finalização do serviço na “Retaguarda” o mesmo será encaminhado ao “Balcão de Retirada”, que deverá registrar no sistema como disponível para a entrega, que automaticamente enviará e-mail, SMS ou Push ao cidadão informando a disponibilidade para a retirada.

12.2.14.6 Quando o cidadão comparecer na unidade para a retirada o sistema deverá disponibilizar a busca do serviço e a baixa da entrega do mesmo.

12.2.14.7 O sistema deverá no momento da entrada do serviço identificar o representante, permitindo a inclusão de múltiplos serviços, no final do atendimento o sistema deverá emitir um protocolo com código de barras, contemplando a relação de serviços e suas quantidades, permitindo assim a rastreabilidade dos mesmos.

12.2.15 DESCOMPLICA DIGITAL

12.2.15.1 Descrição do espaço

12.2.15.2 O DESCOMPLICA SP Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais das mesas de atendimento e das Secretarias/Órgãos.

12.2.15.3 No DESCOMPLICA SP Digital, o cidadão pode fazer qualquer serviço de utilidade pública disponível na Internet. Esse atendimento pode ser feito na íntegra pelo atendente, pelo cidadão com o apoio do atendente, ou pode necessitar apenas de monitoramento do atendente, ou ainda, o cidadão poderá realizar sozinho.

12.2.15.4 Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a solução deve contar com as seguintes funcionalidades:

- Possibilitar a emissão de senhas virtuais que não entram em espera e não são acionadas em painel de senhas, podem ou não serem impressas, mas que vinculam o cidadão à rede de atendimento da unidade do DESCOMPLICA SP;
- A solução deve permitir que essa senha virtual seja alterada para uma senha real, seja impressa e redirecionada para as Secretarias/Órgãos que realizam atendimentos presenciais;
- Conter solução de atendimento no qual o atendente dará o início e indicará se é autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, depois de 30 minutos o atendimento se encerrará automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço;
- Conter solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o cidadão e, portanto, o próprio atendente realizará o início do atendimento, registrará um ou mais serviços realizados e finalizará o atendimento solicitando a avaliação do cidadão, que poderá ser mono ou multiavaliação, de acordo com a parametrização escolhida (para

essa modalidade a solução deve ofertar os mesmos segmentos e recursos do atendimento em mesa);

- Conter solução de atendimento, onde o atendente deverá lançar os atendimentos não contabilizados pelos módulos anteriores em decorrência da característica do atendimento. Nesse módulo o atendente lançará cada um dos serviços realizados sem o início e fim de atendimento, automático ou não.
- A solução deve permitir que o atendente e o cidadão avaliem o atendimento recebido e realizado, respondendo perguntas parametrizadas que podem ser alteradas a qualquer momento, de acordo com a necessidade da unidade de atendimento ou da coordenação do DESCOMPLICA SP.
- Todas as modalidades de atendimento descritas acima e utilizadas no Descomplica Digital, deverão conter um recurso para anotações, onde o atendente fará observações sobre o atendimento, sobre novas experiências e sobre qualquer outro item que envolva o atendimento.
- Este recurso de anotações deverá ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta de todas as unidades. As anotações inseridas e que se tornarão públicas deverão ser validadas pelo coordenador antes de se tornar pública.

12.2.16 CONTEÚDO ÁUDIOVISUAL PARA CHAMADA DE SENHA

12.2.16.1 A aplicação deve possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:

- a) No momento da chamada de uma senha, o Dispositivo de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas deve exibir em mesma tela de exibição de conteúdo o número da senha, guichê de atendimento, serviço, tipo de prioridade, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável).
- b) O *layout* da tela de chamada de senhas deve apresentar no mínimo: nome do serviço, tipo de prioridade, letra e número de senha e guichê de atendimento;
- c) A tela de programação deve ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV aberta, imagens e RSS) e as informações da senha chamada, e dos últimos 3 atendimentos (número da senha e do guichê de atendimento).
- d) Possibilitar que o áudio do chamador de senhas esteja desvinculado do áudio das mídias (vídeos, etc), possibilitando que o volume da mídia possa ser alterado sem afetar o volume do chamador de senha.

12.2.17 REQUISITOS PARA GESTÃO DE CONTEÚDOS AUDIVISUAIS

12.2.17.1 O software que fará a gestão da programação de conteúdo para TV Corporativa deverá ser acessível de qualquer computador, estar em idioma Português do Brasil, deve também atender aos seguintes requisitos:

- Controle de acesso de usuários;
- Cadastro completo de arquivos (mídias);
- Padronizar automaticamente os vídeos enviados pelos usuários, permitindo a eles utilizar o formato audiovisual que desejarem
- Grupos de mídias (ex.: um mesmo cliente com vários arquivos de vídeo);
- Cadastro de Grade de Programação;
- Inserção por horários determinados;
- Possibilidade de remover um ou todos os programas selecionados;
- Cálculo do tempo total e horário automático;
- Menu com programas de conteúdo padrão (notícias, previsão de tempo, etc...);
- Visualização da mídia antes de incluir na programação;
- Visualização da grade de programação antes de publicar;
- Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto;
- Relatório da grade de programação;
- Permissão para inclusão de TV aberta digital em uma segmentação de tela;
- Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo (background) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos / TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc;
- Formato horizontal ou vertical, com uma ou mais segmentações de tela simultâneos;
- Permitir configurar um formato padrão de vídeo adequado ao funcionamento do canal de comunicação e converter automaticamente os arquivos de vídeos antes de fazer upload dos arquivos para o servidor de mídias;
- Chamada de várias senhas de forma simultânea.

12.3 MÓDULO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS

12.3.1 Recursos de agendamento

12.3.1.1 A solução ofertada deve contemplar funcionalidades de agendamento para os serviços disponibilizados pela Prefeitura de acordo com a necessidade.

12.3.1.2 A solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas via plataforma móvel (smartphone e tablet) para sistemas operacionais IOS e Android.

12.3.1.3 A solução ofertada deve possibilitar a integração com os sistemas legados das Secretarias/Órgãos da Prefeitura de São Paulo.

12.3.1.4 A solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas via plataforma móvel e nas demais plataformas web. Todas as interfaces devem portar a tecnologia responsiva em suas visualizações.

12.3.1.5 Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados na estrutura gerencial e de configuração da solução.

12.3.1.6 Deve possibilitar a adequação do padrão de cores e logotipo da CONTRATANTE.

12.3.1.7 A solução não deve possuir limitações quanto ao número de serviços, usuários, calendário de disponibilidade, número de unidades e atendentes, além do número de agendamentos simultâneos.

12.3.1.8 Os recursos de agendamento devem ser configuráveis somente através de perfil de usuários autorizados pela CONTRATADA e as alterações devem ser possíveis de maneira imediata.

- 12.3.1.9 O cidadão deve agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada unidade de atendimento, podendo também alterar a unidade de atendimento, quando houver vaga disponível.
- 12.3.1.10 A solução deve dispor de indicação dos dias disponíveis para receber agendamento, intervalos de tempo em minutos e a quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade e serviço.
- 12.3.1.11 Os bloqueios devem indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser solicitado, exemplo: feriado, recesso, indisponibilidades, etc.
- 12.3.1.12 A solução ofertada deverá permitir encaminhamento automático da senha para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a solução deve possibilitar que o cidadão se dirija diretamente para a área de espera, até o horário agendado, para que a chamada da senha seja realizada automaticamente na TV.
- 12.3.1.13 A solução ofertada deve permitir que a ativação da senha agendada não seja automática e dependa da intervenção da triagem.
- 12.3.1.14 A solução ofertada deve disponibilizar a modalidade de encaminhamento para possibilitar o trabalho da triagem antes da liberação para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento, sendo que o atendente da triagem deverá ter recurso para o registro do motivo do não atendimento.
- 12.3.1.15 Deverá ser possível que de maneira simultânea se utilize as duas funcionalidades descritas acima (com triagem e sem triagem), assim, como deve permitir que a ativação de uma delas, desative a segunda.

- 12.3.1.16 O módulo de agendamento deverá possuir uma configuração de quantidade máxima de agendamentos em aberto que o cidadão pode ter simultaneamente. Deve permitir ainda, configurar a quantidade máxima de vezes que o cidadão pode deixar de comparecer a um atendimento agendado. Caso o cidadão exceda este limite configurado, a solução deve, automaticamente, bloquear novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão.
- 12.3.1.17 Deve haver recurso para desbloqueio automático de cidadãos que excederam o limite de cancelamentos ou ausências permitidas. O sistema deve permitir a quantidade de dias em que o cidadão ficará bloqueado.
- 12.3.1.18 Deve haver recurso para configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.
- 12.3.1.19 A solução deve dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento;
- 12.3.1.20 A solução deve prever o uso de e-mail, SMS e PUSH do APP SP156 (aplicativo para dispositivo móvel já disponibilizado pela Prefeitura) no processo do agendamento, visando à confirmação do efetivo agendamento.
- 12.3.1.21 Disponibilizar Biblioteca de Serviços para a Internet (Web Service), objetivando a integração do Portal SP156 a todas as funcionalidades indicadas para a configuração, prospecção, efetivação e edição de agendamento do atendimento presencial para todos os serviços prestados pelo DESCOMPLICA-SP e unidades de atendimento.
- 12.3.1.22 O cidadão que utilizar o agendamento deve estar previamente cadastrado no SP156 ou outro cadastro definido pela CONTRATANTE, ou de acordo com a decisão da CONTRATANTE, poderá se cadastrar no próprio módulo de Agendamento.

- 12.3.1.23 Para possibilitar a realização de comunicações com o cidadão que utiliza o agendamento, o SP156 encaminhará, via recurso de integração (webservices), todas as informações de contato pertinentes.
- 12.3.1.24 Deverá oferecer a unidade de atendimento considerando a menor distância entre unidade e a residência do cidadão;
- 12.3.1.25 Caso a CONTRATANTE venha a optar pela utilização do e-mail, SMS e PUSH do APP, o Gestor deve contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para o endereço de e-mail, número telefônico para SMS e PUSH do APP do cidadão, previamente cadastrado. Além de informar o cidadão sobre todos os dados do agendamento efetivado, também servirá de resposta, não automática, visando à confirmação para a respectiva propagação do agendamento, até o efetivo atendimento do cidadão.
- 12.3.1.26 Visando garantir qualidade para o cidadão, a solução deve dispor de recurso, habilitado ou não pelo Gestor, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o cidadão opte pela efetivação do cancelamento, o mesmo deverá receber uma mensagem de confirmação do cancelamento através de e-mail, SMS ou PUSH do APP do cidadão. O texto deve ser configurado pelo Gestor no ambiente de agendamento.
- 12.3.1.27 Deve-se prever o envio de e-mail ao cidadão beneficiado pelo agendamento, como lembrete do compromisso assumido. Deve permitir também que seja configurada a antecedência em dias que o e-mail deverá ser enviado.
- 12.3.1.28 Permitir o cadastro do cidadão para notificação através de e-mail/SMS ou PUSH quando houver inoperância do sistema de agendamento, assim como quando da sua normalização e registrar o período de indisponibilidade do Servidor Local, gerando um relatório identificando a unidade, data, hora de início e fim do evento.

12.3.1.29 A solução ofertada deve disponibilizar recurso para maior conforto e agilidade do cidadão, como agendamento avançado, que deve permitir que o cidadão pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da unidade de atendimento, com visibilidade a partir da data e horário do acesso a esta funcionalidade.

12.3.1.30 A responsabilidade pela contratação do pacote de dados para envio de SMS será da CONTRATANTE.

12.3.1.31 Deverá ser possível gerar um código de barras ou QR code para ser impresso junto com a senha enviada para o cidadão. Este código de barras/QR code poderá ser lido nos postos de atendimento para facilitar o momento da triagem por parte do atendente.

12.3.1.32 A solução deve permitir que o cidadão conclua o agendamento após consulta da disponibilidade do serviço e dos pré-requisitos no sistema SP156.

12.3.2 Funcionalidades de login

12.3.2.1 Deve dispor de um texto explicativo sobre os recursos e procedimentos para a efetivação online do agendamento. Somente com o correto preenchimento dos campos solicitados o cidadão terá acesso às funcionalidades do agendamento.

12.3.2.2 A solução deve permitir a inserção de informações pela CONTRATANTE acerca do serviço agendado, bem como os procedimentos e documentos necessários ao atendimento.

12.3.2.3 Deverá ser possível migrar os dados dos cidadãos cadastrados no Portal SP156 para o módulo de agendamento da solução ou ainda se for opção da CONTRATANTE, poderá ser feita uma integração com as informações de autenticação do Portal 156 sem a necessidade de recadastramento ou migração de dados entre sistemas.

12.3.2.4 Caso a CONTRATANTE opte por utilizar webservice ou outra tecnologia para integrar a autenticação de usuários cidadão, deverá estar contemplada dentro da solução de integração do sistema de gestão de atendimento, sem ônus e custos adicionais para a CONTRATANTE.

12.3.3 Histórico dos agendamentos

12.3.3.1 A solução deve dispor de tela de histórico dos agendamentos, onde o próprio cidadão possa consultar o status de cada um dos seus agendamentos efetuados. A lista com os agendamentos do cidadão deve apresentar os seguintes campos:

- Unidade de atendimento;
- Serviço;
- Data e horários selecionados;
- Status do agendamento;
- Número da senha gerada automaticamente.

12.3.4 Gerenciamento das funcionalidades de agendamento

12.3.4.1 O módulo de supervisão da unidade de atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por dia, horário agendado, Secretaria/Órgão e serviço.

12.3.4.2 A listagem em tela deve mostrar inclusive quais senhas foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem poderá permitir a exportação para o formato .XLS ou .ODS;

12.3.4.3 A solução deve dispor de relatório em formato OLAP que tenha como medidas o número de senhas provenientes de agendamento que foram emitidas, não emitidas ou que não compareceram, quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas.

12.3.4.4 Estes relatórios serão gerados considerando-se o total de senhas de agendamento emitidas para: todas as unidades do DESCOMPLICA SP, unidade específica do DESCOMPLICA SP, Secretaria /Órgão de todas as unidades e Secretaria/Órgão de determinada unidade.

12.3.5 Consultas

12.3.5.1 A solução deverá possuir consultas online e em tempo real, das seguintes informações:

- Lista das unidades de atendimento do CONTRATANTE e das unidades dos órgãos /secretarias da Prefeitura, com endereço e horário de funcionamento.
- Informações sobre o número de pessoas na fila por serviço e por órgão e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta, por unidade.
- Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento.

12.4 MÓDULO GERENCIAMENTO e GESTÃO DE USUÁRIOS

12.4.1 Autenticação de usuário interno

12.4.1.1 A solução ofertada deve contemplar recurso de autenticação segura por usuário e senha. Deve registrar o usuário na unidade de atendimento, como condição para o acesso ao sistema de gestão do atendimento.

12.4.1.2 Caso a CONTRATANTE julgue necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mecanismos de autenticação adicional à solução, sem ônus para a CONTRATANTE.

12.4.2 Integração com CAC para autenticação de Usuários

12.4.2.1 A CONTRATANTE possui um sistema para controle de acesso dos sistemas da Prefeitura de São Paulo denominado CAC: Controle de Acesso Corporativo. Este sistema permite que o usuário interno da prefeitura utilize um único mecanismo de autenticação e autorização para acesso as aplicações do município de São Paulo, evitando a replicação de mecanismos de autenticação em diversos sistemas.

12.4.2.2 Deverá fazer parte da solução à integração do sistema de Gestão de Atendimento com o CAC tendo o objetivo de prover um recurso de single sign on para os usuários internos (atendentes, gestores, etc) para a integração com outros sistemas legados.

12.4.2.3 A integração com o CAC se dará por meio de webservice fornecido pela CONTRATANTE e a empresa licitada deverá construir uma integração em seu sistema utilizando estes webservices.

12.4.2.4 Será disponibilizada pela CONTRATANTE para empresa vencedora a documentação necessária, bem como o suporte à integração ao CAC.

12.4.2.5 Será disponibilizado pela CONTRATANTE o ambiente de desenvolvimento e testes do CAC para construção desta integração.

12.4.2.6 A integração com o CAC deverá estar pronta na primeira versão da solução entregue e instalada no DESCOMPLICA SP.

12.4.3 Integração com CAC para autorização de Usuários

12.4.3.1 Poderá ser solicitada pela CONTRATANTE a integração com o CAC para prover a autorização de usuários da solução apresentada. Esta decisão será tomada em conjunto com a vencedora baseado em critérios técnicos e nos requisitos para gestão de atendimento.

12.4.3.2 Para o caso em que se decida alterar o mecanismo de autorização da solução apresentada, a CONTRATANTE não arcará com os custos desta operação.

12.4.3.3 A CONTRATANTE irá prover apenas os recursos e webservices necessários para integração com o CAC, caso necessite alterar ou incluir recursos novos de autorização na solução contratada.

12.4.4 Gerenciamento de usuários

12.4.4.1 A solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do sistema de gestão do atendimento. Os seguintes recursos por Usuários e suas autorizações deverão ser fornecidos:

- Cadastrar Usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de Usuários.
- Cadastrar e validar a senha do Usuário para acesso ao sistema (integrado ao CAC).
- Obrigar a alteração de senha pelo próprio Usuário no primeiro acesso.
- Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do Usuário.
- Permitir um número ilimitado de Usuários.

- Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema tais como telas, tabelas, visões, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros.
- Fornecer diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- Associar Usuário (ou grupo de Usuários) a uma ou mais unidades de Atendimento do CONTRATANTE.
- Permitir que usuários tenham permissões diferentes a uma ou mais unidades de atendimento do CONTRATANTE a que estiver associado.
- Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento do CONTRATANTE.
- Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada, sempre prevaleça.
- Permitir o bloqueio de usuários de determinada unidade de atendimento.
- Permitir o bloqueio de usuários por unidade de atendimento e módulo do sistema.

12.4.4.2 A solução deve dispor dos perfis de usuários sugeridos abaixo:

- **Administrador:** O perfil do Administrador deve acessar todos os recursos de configurações do sistema e administração do sistema, monitoração do atendimento e relatórios, e parâmetros operacionais;
- **Coordenador:** O perfil Coordenador deve acessar a monitoração de atendimento e relatórios de todas as unidades de atendimento;
- **Diretor de unidade:** O perfil de Diretor de unidade deve acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento da unidade que o mesmo está vinculado, o mesmo pode estar vinculado a uma ou mais unidades;

- **Emissor/ Triagem:** O perfil Emissor/Triagem deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do cidadão, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado; registro de não emissão da senha, incluindo motivo; emissão da senha; ativação da chegada de agendados, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo pré-configurado;
- **Atendente:** O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de mesa.
- **Supervisor dos órgãos parceiros do CONTRATANTE:** deve acessar os recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades da sua secretaria/órgão que o mesmo está vinculado;

12.4.5 Configuração da solução

12.4.5.1 A solução deverá oferecer funcionalidade de configuração através de ambiente único e centralizado. O ambiente de configuração deve dispor dos seguintes recursos:

- Possibilitar configuração de atendente para várias unidades de atendimento, sem exigir novo cadastro deste atendente.
- Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado.
- Cadastro de grupos de usuários
- A solução ofertada deve, através de grupos de usuários, definir quais são as permissões de seus usuários em relação aos itens de configuração supracitados.
- Os relatórios acessíveis a um usuário devem ser definidos no grupo de usuário.
- As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas no grupo de usuário.
- Associar atendentes pertencentes ao grupo.

- Cadastro de horário de trabalho: Possibilitar o registro de horário de chegada e saída por dia da semana: Ex: Segunda, Chegada – 08h00min, Saída – 17h00min; Terça, Chegada – 09h00min, Saída - 18h00min
- Cadastro do perfil de atendente
- Cadastro do perfil de terminal Emissor
- Cadastro do perfil de diretor
- Cadastro do perfil administrador
- Cadastro do grupo de atendentes
- Permitir associar múltiplos atendentes a múltiplos grupos de atendente.
- Cadastro de seção (Secretaria/Órgão)
- Cadastro de grupos de seção
- Cadastro de numeradores de senhas
- Cadastro de serviço
- Cadastro de atividades
- Cadastro de grupos de serviços
- Cadastro de grupos de atividades
- Cadastro de prioridades
- Cadastro de categorias
- Cadastro de motivos de suspensão
- Cadastro de motivos de pausa
- Cadastro de motivos de não emissão de senha
- Cadastro de motivos de cancelamento
- Cadastro de unidades de atendimento

- Cadastro de avaliação do atendimento
- Cadastro de perguntas, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para cada resposta.
- Mensagens dispostas em senhas e painéis de senhas

12.4.6 Cadastro de servidores de email

12.4.6.1 A solução deverá permitir o cadastro de texto de e-mail para envio ao cidadão dos eventos de agendamento, cancelamento de agenda, etc.

12.4.6.2 A solução ofertada deverá possibilitar que textos de email sejam formatados em linguagem HTML com a possibilidade de inserção de imagens.

12.4.6.3 Deve possibilitar configuração de assunto.

12.4.6.4 A solução ofertada deverá permitir pesquisa dos eventos de configuração realizados no sistema, por data do evento, mostrando no os seguintes dados no resultado:

- Autor do evento;
- Data e hora do evento;
- Descrição da alteração na configuração.

12.5 MÓDULO RELATÓRIOS

12.5.1 Relatórios gerenciais

12.5.1.1 Disponibilizar capacidade de criação de cubos de dados configurados pelo Usuário Gestor, sem a necessidade de intervenção ou auxílio do técnico.

12.5.1.2 Disponibilizar a geração automatizada de relatórios diários e gerenciais periódicos, pré-configurados e automatizados incluindo textos e gráficos.

- 12.5.1.3 A solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP.
- 12.5.1.4 A solução ofertada deverá dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos para extrair relatórios gerenciais;
- 12.5.1.5 A solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;
- 12.5.1.6 A solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa;
- 12.5.1.7 A solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, XLS ou ODS, PDF e Imagem (JPG ou similar).
- 12.5.1.8 Criação de cubos OLAP que permitam que as informações oriundas do sistema possam ser cruzadas com informações de outros sistemas e acessadas por aplicativos de escritório como pacote Office e afins.
- 12.5.1.9 Modelagem visual dos cubos OLAP para que usuários com pouca expertise em TI consigam administrar e criar os cubos na ferramenta de BI;
- 12.5.1.10 Os cubos OLAP devem estar desacoplados da base de dados transacional do sistema, permitindo assim que a execução do sistema não seja onerada em períodos de carga.
- 12.5.1.11 O Módulo de relatórios não deve exigir que o usuário possua algum software específico para a visualização dos dados. Deve ser compatível com os navegadores mais utilizados atualmente.
- 12.5.1.12 Permitir que usuário possa cruzar os dados de informações de horário de atendimento para prover informações para que os gestores possam organizar melhor a alocação de atendentes

12.5.1.13 Permitir o agendamento das cargas dos cubos OLAP em horários configuráveis.

12.5.1.14 A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;

12.5.1.15 A solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade de senha;
- Categoria;
- Secretaria/Órgão
- Grupo de Secretarias Órgãos
- Serviços;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como:
 - Ano
 - Trimestre
 - Mês
 - Dia
 - Hora

12.5.1.16 A solução deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão do CONTRATANTE.

12.5.1.17 A solução ofertada deve oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões: quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades de Atendimento e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.18 Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de unidade;
- Serviço;
- Grupo de Serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.19 Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de unidade;
- Secretaria/Órgãos
- Grupo de Secretarias/Órgãos
- Serviço;
- Grupo de Serviço;
- Atividade;
- Grupo de Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.20 Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Grupo de Atendente;
- Seção;
- Motivo de Suspensão;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.21 Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Grupo de Atendente;
- Seção;
- Grupo de Secretarias/Órgãos
- Motivo de pausa;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.22 Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Grupo de Atendente;
- Motivo de Não Emissão;
- Serviço;
- Grupo de Serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.23 Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de unidade;
- Secretarias/Órgãos
- Grupo de Secretarias/Órgãos
- Serviço;
- Grupo de Serviço;

- Atividade;
- Grupo de Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.24 Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimentos em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de unidade;
- Motivo de Congelamento;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.25 Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Serviço;
- Atendente;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.26 Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:

- Tempo médio de suspensão;
- Quantidade de suspensões;
- Tempo médio de pausa;
- Quantidade de pausas;
- Quantidade de atendimentos;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de congelamentos realizados;
- Quantidade de descongelamentos realizados;
- Dias trabalhados;
- Tempo médio de deslocamento;
- Quantidade deslocamentos;
- Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão;
- Tempo médio de disponibilidade;

- Tempo médio de ociosidade;
- Tempo médio de ociosidade real.

12.5.1.27 Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade de atendimento ;
- Secretaria/Órgão
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Classificação de espera;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.28 Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pelo CONTRATANTE em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Secretaria/Órgão
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Avaliação;
- Resposta;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.29 Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de unidade;
- Secretaria/Órgão
- Grupo de Secretaria/Órgão
- Serviço;
- Grupo de serviço;

- Prioridade;
- Categoria;
- Motivo de cancelamento;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.30 Análise quantitativa e qualitativa de senhas redirecionadas e atendimentos realizados em conjunto por mais de uma Secretaria órgão. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Secretaria/Órgão
- Grupo de Secretaria/Órgão
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

12.5.1.31 Deverá ser possível gerar relatórios gerenciais composto pelas informações coletadas em tempo real e formado por variáveis (campos) de acordo com as necessidades determinadas pela CONTRATANTE.

12.6 MÓDULO DE SUPERVISÃO

15.7.1 A solução ofertada deve dispor de área de supervisão e gerencial, desde o ambiente da unidade de atendimento, até o contexto corporativo do CONTRATANTE.

12.6.1.1 Módulo de supervisão

12.6.1.1.1 Tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das Secretarias/Órgãos, de cada unidade de Atendimento, contendo listagem de:

- Senhas na fila
- Recurso visual que diferencie as senhas por prioridade
- Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço.
- Mesas

- Recurso visual que diferencie os guichês por estado do mesmo como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado.
- Identificação do usuário logado na mesa caso exista.
- Se o atendente estiver em suspensão, deve ser possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão.

12.6.1.1.2 Tela de monitoramento do fluxo de emissão de senhas de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento. O monitor de triagem deve listar no mínimo:

- Atendentes emissores logados;
- Dados individuais de cada emissor;
- Quantidade de senhas emitidas pelo atendente;
- Quantidade de senhas não emitidas;
- Quantidade de descongelamentos;
- Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão caso esteja suspenso).
- Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.
- Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.

12.6.1.1.3 Possibilitar a realização de pesquisa de senhas por:

- Número da senha
- Por dia

12.6.1.1.4 Recurso que possibilite ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).

12.6.1.1.5 Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos HTML e XLS ou ODS.

12.6.1.1.6 Pesquisar senhas por Cidadão específico, incluindo visualização todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento.

12.6.1.1.7 Pesquisar o Cidadão por no mínimo, nome, documento principal e documento secundário. O resultado deve indicar no mínimo:

- Número da senha

- Horário de emissão
- Unidade de atendimento

12.6.1.1.8 Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento, com os seguintes filtros:

- Por data
- Por tipo do alarme

12.6.1.1.9 Listagem de todos os agendamentos de cada unidade em uma data específica. Esta visualização deve conter filtro por:

- Estado do agendamento (confirmado, cancelado, pendente de confirmação)
- Serviço e atendente, se aplicável.

12.6.1.1.10 O sistema deve possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para planilha tipo XLS ou ODS.

15.8 MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

15.8.1 Dashboard e Sala de Situação

15.8.1.1 A solução ofertada deve dispor de recurso de geração e distribuição de informações corporativas do atendimento, em ambiente de dashboard e sala de situação, acessível de forma controlada para todos os níveis gerenciais do CONTRATANTE, e em todas as plataformas da web, incluindo dispositivos móveis.

15.8.1.2 O sistema deve possuir um painel que reúne informações do atendimento em uma única tela com diversos gráficos, permitindo imediata percepção na evolução das principais métricas do sistema e com isso agilidade e assertividade nas intervenções.

- 15.8.1.3 Nessa tela deve ser possível visualizar as informações do atendimento em qualquer agrupamento de unidades ou regiões, com opção de se fazer comparações entre elas frente a uma determinada meta em comum, configurada pelo sistema (ex.: Meta do tempo de espera ou de atendimento).
- 15.8.1.4 Deve também ser possível adicionar, remover ou alterar a distribuição de gráficos dos tipos pizza, barras, linhas, para as mais diversas grandezas de atendimento medidas pelo sistema.
- 15.8.1.5 A atualização das informações deve ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado.
- 15.8.1.6 O layout de visualização dos gráficos dever ser personalizável por usuário, que ao realizar login na ferramenta automaticamente encontra a distribuição dos elementos conforme configurado na última utilização.
- 15.8.1.7 Deve possuir tabela de agendamentos, apresentando quantidade de agendamentos total, quantidade de comparecimento e quantidade de sem comparecimento.
- 15.8.1.8 Deve possuir mapa referenciado de todas as unidades com alertas de coloração do status da unidade (ex: azul com os tempos dentro da meta, amarelo, com tempos próximos da meta e vermelho com tempos acima da meta).

15.8.2 Painel de Monitoramento

15.8.2.1 A solução ofertada deve disponibilizar painel de monitoramento, em tempo real, de localidades e unidades, capaz de exibir no mínimo as seguintes informações:

- Tempo Médio de Atendimento (TMA) atual, por serviço;
- Tempo Médio de Espera (TME) atual, por serviço;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila
- Quantidade atendimentos realizados
- Quantidade de mesas logados.

- Quantidade de mesas suspensos.
- Quantidade de emissores logados.
- Quantidade de avaliações recebidas
- Quantidade de recusas de avaliação
- Quantidade de atendimentos por prioridade
- Quantidade de atendimentos por categoria
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado
- Quantidade de senhas classificadas por faixa de espera configurável
- Ex: senhas que esperaram entre 0 e 10 minutos, de 10 a 20 minutos e acima de 20 minutos;
- Quantidade de senhas classificadas por faixa de atendimento configurável:
Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 10 minutos, de 10 a 20 minutos e acima de 20 minutos;

15.8.2.2 Disponibilizar Painéis de Situação on line com apresentação de informações e indicadores em textos e gráficos, compatível com todos os browsers adotados pela CONTRATANTE.

15.8.3 Monitoramento por aplicativo móvel

15.8.3.1 Todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento a partir do horário da consulta devem estar disponíveis para consulta em um aplicativo para celular (IOS e Android). Este aplicativo deve conter:

- Total de pessoas em espera, por unidade e por seção de atendimento;
- Tempo médio de atendimento, por unidade e por seção de atendimento;
- Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade de atendimento;
- Total de atendimentos no dia e acumulado do mês;
- Tempo Médio de espera, por unidade e por seção de atendimento;

15.9 MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO

15.9.1 Composto equipamentos e softwares para a realização de autoatendimento do cidadão em relação aos serviços públicos municipais.

- 15.9.2 O equipamento no formato de Totem deverá possuir sistema operacional, softwares de monitoramento e manutenção remota.
- 15.9.3 A CONTRATANTE poderá a qualquer momento visualizar por meio de Dashboard específico o estado de funcionamento de cada equipamento.
- 15.9.4 Deverá ser fornecida, em tempo real, a quantidade de usuários e serviços que utilizaram o equipamento a fim de direcionar os recursos ao melhor uso para que não seja subutilizado dentro das unidades de atendimento.
- 15.9.5 Esta mudança deverá ocorrer em no máximo 10 dias úteis e será feita pela equipe da CONTRATADA sem custos adicionais.
- 15.9.6 Deverá possuir segurança física (carcaça de proteção) e lógica (proteção via software e gerenciamento remoto) para proteção do equipamento.
- 15.9.7 Permitir a impressão de senhas de atendimento de acordo com o grupo de serviço selecionado e disponível na unidade de atendimento.
- 15.9.8 Deverá se integrar com os demais módulos do sistema, em especial o de gestão de atendimento e de agendamento para emissão de senhas e multiavaliação.
- 15.9.9 Deverá ser multicanal e multisserviço, onde poderão ser ofertados e oferecidos serviços de toda a Prefeitura de SP.
- 15.9.10 Triagem com recursos de interface visual e auditiva, visando atender portadores de necessidades especiais.
- 15.9.11 Adoção de estímulos de áudio mesmo para Cidadãos com necessidades comuns, visando acelerar o entendimento e as tomadas de decisão do Cidadão que está diante do autoatendimento via totem.

15.10 MÓDULO DE COMPUTAÇÃO COGNITIVA

- 15.10.1 Disponibilizar completa funcionalidade para o agendamento através de recursos cognitivos via chatbot. Este deverá interagir a partir das informações do cadastro histórico do Cidadão, as regras do serviço, o elenco de disponibilidade para o atendimento agendado, além da efetivação e confirmação do agendamento.
- 15.10.2 Oferecer funcionalidade para informar o cidadão sobre rastreamento, situação e providências eventuais durante a execução e atendimento da demanda através de recursos cognitivos via chatbot.
- 15.10.3 Este deverá interagir a partir das informações do cadastro histórico do Cidadão e da gestão do atendimento que controla a distribuição das fases e atividades dos atendentes, em todos os pontos e fases do atendimento.
- 15.10.4 Triagem com recursos cognitivos, via ChatBot, através do totem de autoatendimento.
- 15.10.5 Deverá ser possível integrar as funcionalidades deste módulo às bases dos sistemas existentes na prefeitura, independente da estrutura de dados existentes nestes sistemas legados.
- 15.10.6 Após a aquisição do módulo não haverá cobranças adicionais pelo uso, quantidade de usuários conectados ou consultas por usuários.
- 15.10.7 Deverá ser possível integrar este módulo à redes sociais e aplicativos de troca de mensagens (Facebook, Whats up, Telegran, etc).
- 15.10.8 Deverá possuir interface chat customizável para integração à todos os portais e sites da prefeitura.

16 PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE INTEGRAÇÃO

- 16.1 Neste TR existe a integração com dois sistemas (CAC e SP156 – Central de atendimento da Prefeitura).
- 16.2 Caso seja identificada pela CONTRATANTE a necessidade de integração com novos sistemas, será formalizada a necessidade pelo responsável da CONTRATANTE e serão utilizadas as horas disponíveis neste TR para execução desta atividade.
- 16.3 Será utilizada a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos das integrações com outros sistemas que não estão identificados neste TR.
- 16.4 Deverá ser emitida uma Ordem de Serviço (OS), após a aprovação pela CONTRATANTE dos valores calculados e convertidos para homem hora (H/H) pela CONTRATADA.
- 16.5 O Ponto de Função terá o tamanho de 10 (H/H) por ponto calculado.
- 16.6 Não serão aceitas cobranças de integrações feitas sem a devida aprovação do responsável na CONTRATANTE e cumprimento das normas estabelecidas neste TR.
- 16.7 Recebido provisoriamente a CONTRATANTE terá 02 (dois) dias úteis para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.
- 16.8 Havendo rejeição do serviço, no todo ou em parte, a CONTRATADA deverá refazê-lo no prazo de 05 (cinco) dias corridos, observando as condições estabelecidas para a prestação. Nesta hipótese, a CONTRATANTE terá mais 01 (um) dia útil para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.
- 16.9 Na impossibilidade de ser refeito o serviço rejeitado, ou na hipótese de não ser o mesmo executado, o valor respectivo será desconsiderado do total devido à CONTRATADA sem prejuízo das sanções cabíveis.

16.10 O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, ou no prazo de 02 (dois) dias úteis da data de conclusão da correção efetuada, uma vez verificada a execução satisfatória do serviço, mediante TERMO DE ACEITE DA INTEGRAÇÃO, firmado pelo responsável na CONTRATANTE.

17 PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE ALTERAÇÕES NO SISTEMA

17.1 Caso seja identificada pela CONTRATANTE a necessidade de alteração ou construção de novas funcionalidades não previstas neste TR, será formalizada a necessidade pelo responsável na CONTRATANTE.

17.2 Será utilizada a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos das alterações que não estão identificados neste TR. Deverá ser emitida uma Ordem de Serviço (OS), após a aprovação pela CONTRATANTE dos valores calculados e convertidos para homem hora (H/H) pela LICITANTE.

17.3 O Ponto de Função terá o tamanho de 10 (H/H) por ponto calculado.

17.4 Não serão aceitas cobranças de customizações ou alterações no sistema feito sem a devida aprovação do responsável na CONTRATANTE e cumprimento das normas estabelecidas neste TR.

17.5 Recebido provisoriamente a CONTRATANTE terá 02 (dois) dias úteis para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

17.6 Havendo rejeição do serviço, no todo ou em parte, a CONTRATADA deverá refazê-lo no prazo de 05 (cinco) dias corridos, observando as condições estabelecidas para a prestação. Nesta hipótese, a CONTRATANTE terá mais 01 (um) dia útil para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

17.7 Na impossibilidade de ser refeito o serviço rejeitado, ou na hipótese de não ser o mesmo executado, o valor respectivo será descontado da importância devida à CONTRATADA sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.8 O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, ou no prazo de 02 (dois) dias úteis da data de conclusão da correção efetuada, uma vez verificada a execução satisfatória do serviço, mediante TERMO DE ACEITE DA SOLUÇÃO, firmado pelo responsável na CONTRATANTE.

18 MODELOS DOS DISPOSITIVOS DE PROPRIEDADE DA CONTRATANTE

18.1 Todos os equipamentos disponibilizados pela solução deverão ser novos e em perfeito estado de funcionamento.

18.2 A comunicação de dados entre o Terminal Emissor de Senha (TES) e o Painel deverá suportar a tecnologia de rede sem fio (wireless) assim como a tecnologia de rede cabeada, sendo que, a solução deve ser entregue de forma a possibilitar a utilização de ambas as tecnologias (wireless e cabeada) sem que para isso seja necessário o acréscimo de nenhum dispositivo de hardware ou software.

18.3 O CONTRATADO será responsável pelo provimento de todos os acessórios necessários para a instalação dos equipamentos fornecidos pela contratação, incluindo cabos elétricos, cabos lógicos, parafusos, pedestais, buchas, adaptadores, hastes e suportes.

- 18.4 Todos os dispositivos (adaptadores, portas, antenas, cabos etc.) necessários para a comunicação de dados da solução, seja ela sem fio (wireless) ou cabeada, deverão ser providos pelo CONTRATADO. Caso necessário, será disponibilizado pela CONTRATANTE um ponto de rede até o local do equipamento.
- 18.5 Caberá ao CONTRATANTE, durante a fase de planejamento da implantação, a definição sobre a forma de comunicação de dados (wireless ou cabeada) entre o Terminal Emissor de Senha e o Painel a ser utilizada em cada Unidade.
- 18.6 Todos os equipamentos deverão guardar total compatibilidade com os demais componentes (hardware e software) e requisitos da solução.
- 18.7 Poderá ser solicitado, a critério da CONTRATANTE, à identificação do padrão visual dos equipamentos para adequação à unidade de atendimento correspondente. Trata-se de colocação de adesivos e logotipos da prefeitura nos equipamentos. A especificação para confecção e impressão deste material não é objeto deste Termo de Referência.
- 18.8 Os equipamentos utilizados deverão estar em conformidade com as regras da ANATEL, ABNT e outras aplicáveis, especialmente quanto a sua homologação.

18.9 Televisores

- 18.9.1 Não existirá restrição quanto à marca de um fabricante específico de TV's. Os requisitos mínimos para as TV's são:
- Tipo: Smart TV
 - Tela: LED, LCD ou OLED
 - Polegadas: 40
 - Resolução: 1920x1080 ou full hd
 - Conexões mínimas: 2 HDMI, 2 USB, 1 video-componente, 1 entrada AV , 1 saída de Ethernet e 1 RF
 - Sem uso anterior
- 18.9.2 A maioria das TV's ficará presa e suspensa à um suporte que será fornecido pela CONTRATADA, portanto não serão aceitos equipamentos que possam comprometer a estrutura física de sustentação devido ao peso.

18.9.3 A fim de se manter o padrão estético e visual do posto de atendimento do DESCOMPLICA SP e das demais unidades de atendimento da prefeitura, não serão aceitos equipamentos de TV's de diferentes marcas e modelos em uma mesma unidade de atendimento sem a concordância explícita da CONTRATANTE.

18.9.4 O Painel deverá possuir fonte de alimentação elétrica full range (100 – 240V) com seleção automática de voltagem.

18.9.5 O Painel deverá vir acompanhado de kit de instalação completo para piso, parede ou teto, conforme necessidade de cada local. Em qualquer caso, a instalação deverá permitir que o painel fique na posição horizontal ou vertical.

18.9.6 A CPU padrão PC será utilizada para a transmissão do conteúdo gerenciado pela solução, incluindo imagens e vídeos, diretamente para o Painel. Para realizar a transmissão deverá utilizar, obrigatoriamente, um canal de comunicação HDMI (High-Definition Multimedia Interface) entre o Painel e o PC. Os cabos deverão ser fornecidos pelo CONTRATADO.

18.9.7 O equipamento deverá possibilitar a exibição simultânea e coordenada de conteúdo relativo aos sistemas de Gerenciamento de Atendimento e veiculação de mídia produzida pela prefeitura.

18.9.8 A CPU deverá ser instalada junto ao painel sem que limite as possibilidades de localização da instalação do conjunto (Painel / Dispositivo de Controle) que deve ser instalado onde quer que seja possível instalar o Painel.

18.10 Impressoras Térmicas

18.10.1 Não existirá restrição quanto à marca de um fabricante específico de impressora térmica. Os requisitos mínimos para as impressoras térmicas são:

- Método de impressão: térmica direta de linhas
- Interface: USB 2.0 e serial
- Velocidade mínima: 100 mm/s
- Largura da impressão: entre 64mm e 76mm
- Largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm

18.11 Totens de autoatendimento

18.11.1 O equipamento de autoatendimento deverá estar acomodado em um único gabinete do tipo quiosque, em aço resistente que de forma harmoniosa acomoda o monitor de vídeo, o touch-screen, a impressora e a CPU de controle e demais dispositivos.

18.11.2 O gabinete deverá abrigar internamente os dispositivos, não permitindo o acesso dos usuários a cabos ou conectores.

18.11.3 O dispositivo de impressão deve possuir:

- modo gráfico que permita a impressão de logotipos;
- tecnologia de impressão térmica direta;
- deverá permitir a impressão de, no mínimo, 48 colunas, em modo normal;
- velocidade mínima de impressão de 2 (duas) linhas por segundo;
- guilhotina para o corte automático de senhas individuais e que possibilite o corte total e parcial de cada senha.

18.11.4 Impressora térmica e bobinas com as seguintes características:

- largura da impressão: entre 64mm e 76mm e
- largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm
- diâmetro da bobina: 120 mm ou superior;
- diâmetro do tubete: entre 10 mm e 12 mm;
- espessura do papel: entre 0,06 mm e 0,075 mm.

18.11.5 Cada Terminal Emissor de Senha deverá vir acompanhado de 1 (uma) bobina de papel.

18.11.6 O processo de reposição/substituição da bobina deverá ser fácil de forma que não seja necessário o uso de ferramentas para tal.

18.11.7 O equipamento deverá vir acompanhado de kit de instalação completo.

- 18.11.8 O equipamento deverá possuir fonte de alimentação elétrica full range (100 – 240V) com seleção automática de voltagem.
- 18.11.9 O equipamento deverá possuir CPU padrão PC que será responsável por abrigar os recursos computacionais responsáveis pelo funcionamento do processo de Gerenciamento de Atendimento de forma eficiente, tais como processador, memória, disco rígido, portas de comunicação, software etc. Deverá possuir interface de comunicação no padrão Fast Ethernet 100BASE-TX para comunicação com a rede do BANCO e WiFi.
- 18.11.10 Deverá possuir Pin Pad para pagamentos eletrônicos
- 18.11.11 Leitor de código de barras e QR Code
- 18.11.12 Impressora térmica com largura da impressão: entre 64mm e 76mm e largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm
- 18.11.13 Monitor de 15 polegadas ou superior com touch screen capacitivo
- 18.11.14 Deverá ser disponibilizado para Prodam um equipamento com as mesmas configurações disponíveis nas unidades de atendimento para que sejam customizadas as aplicações da prefeitura para atendimento aos cidadãos.
- 18.11.15 Deverá ser possível realizar atualização e gerenciamento remoto de softwares básico (sistema operacionais e componentes) e de aplicações disponibilizadas pela prefeitura.
- 18.11.16 Sistema operacional Windows 7 ou superior de 32 ou 64 bits (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

18.12 Totens emissores de senha

- 18.12.1 O equipamento de emissão de senhas deverá estar acomodado em um único gabinete do tipo quiosque em formato de pedestal, em aço resistente que

de forma harmoniosa acomoda o monitor de vídeo, o touch-screen, a impressora e a CPU de controle.

18.12.2 O gabinete deverá abrigar internamente os dispositivos, não permitindo o acesso dos usuários a cabos ou conectores.

18.12.3 O dispositivo de impressão deve possuir:

- modo gráfico que permita a impressão de logotipos;
- tecnologia de impressão térmica direta;
- deverá permitir a impressão de, no mínimo, 48 colunas, em modo normal;
- velocidade mínima de impressão de 2 (duas) linhas por segundo;
- guilhotina para o corte automático de senhas individuais e que possibilite o corte total e parcial de cada senha.

18.12.4 Impressora térmica e bobinas com as seguintes características:

- largura da impressão: entre 64mm e 76mm e
- largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm
- diâmetro da bobina: 120 mm ou superior;
- diâmetro do tubete: entre 10 mm e 12 mm;
- espessura do papel: entre 0,06 mm e 0,075 mm.

18.12.5 Cada Terminal Emissor de Senha deverá vir acompanhado de 1 (uma) bobina de papel.

18.12.6 O processo de reposição/substituição da bobina deverá ser fácil de forma que não seja necessário o uso de ferramentas para tal.

18.12.7 O equipamento deverá vir acompanhado de kit de instalação completo.

18.12.8 O equipamento deverá possuir fonte de alimentação elétrica full range (100 – 240V) com seleção automática de voltagem.

18.12.9 O equipamento deverá possuir CPU padrão PC que será responsável por abrigar os recursos computacionais responsáveis pelo funcionamento do processo de Gerenciamento de Atendimento de forma eficiente, tais

como processador, memória, disco rígido, portas de comunicação, software etc. Deverá possuir interface de comunicação no padrão Fast Ethernet 100BASE-TX para comunicação com a rede do BANCO e WiFi.

- 18.12.10 Monitor de 15 polegadas ou superior com touch screen capacitivo
- 18.12.11 Deverá ser disponibilizado para Prodam um equipamento com as mesmas configurações disponíveis nas unidades de atendimento para que sejam customizadas as aplicações da prefeitura para atendimento aos cidadãos.
- 18.12.12 Deverá ser possível realizar atualização e gerenciamento remoto de softwares básico (sistema operacionais e componentes) .
- 18.12.13 Sistema operacional Windows 7 ou superior de 32 ou 64 bits (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

Outros equipamentos

- 18.12.14 Não serão definidos fabricantes ou modelos específicos para teclados de multi avaliação, servidores locais, leitores de código de barras e mini PC acoplado à TV.
- 18.12.15 Todos os servidores locais deverão ter dimensão para alocação em rack 19". Não serão aceitos servidores de gabinete não compatíveis com a instalação em rack que será disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 18.12.16 Todas as licenças de software para os equipamentos e servidores locais deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.
- 18.12.17 Todos os equipamentos devem funcionar em ambientes operacionais Windows 7 ou superior de 32 e 64 bits. (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

18.12.18 Conforme estabelecido nos testes de aceitação, os equipamentos disponibilizados deverão ser compatíveis em termos de funcionalidades aos utilizados na prova de conceito.

18.12.19 Todos os equipamentos substituídos ou atualizados por marcas e modelos que a Prodram não testou deverão ser submetidos ao laboratório de testes da Prodram, caso esta julgue necessário.

18.12.20 Um equipamento não deverá ser substituído sem o consentimento prévio da Prodram.

18.12.21 A substituição de equipamentos deverá ser feita em igual padrão de funcionalidade e especificações técnicas.

19 NÍVEIS DE SERVIÇO

19.1 Os níveis de serviço estabelecidos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE serão compostos dos elementos descritos abaixo:

19.2 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE ENTREGA (ICPE)

19.2.1 Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos de entregas previstas neste Termo de Referência.

19.2.2 Na conclusão de cada entrega o indicador será aferido pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA será considerada inadimplente caso ocorra atraso.

19.2.3 No caso de inadimplência, a CONTRATADA estará sujeita as sanções e penalidades conforme previsto neste edital.

19.2.4 Cálculo do Cumprimento de Prazo de Entrega (ICPE)

19.2.5 O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

19.2.6 $ICPE = \text{Dias de Atraso da Entrega} = \text{Data Real da Conclusão da Entrega} - \text{Data Prevista da Conclusão da Entrega} - \text{Dias de Avaliação da Entrega}$

Onde:

Dias de Atraso da Entrega: dias de atraso na conclusão da entrega.

Data Real da Conclusão da Entrega: data na qual a CONTRATANTE assina o TERMO DE ACEITE relativo à entrega.

Data Prevista da Conclusão da Entrega: data prevista para conclusão da entrega prevista no Plano de Projeto.

Dias de Avaliação da Entrega: número de dias entre a entrega formal dos produtos previstos no plano de entrega à CONTRATANTE e a data real da conclusão da entrega.

19.2.7 O atraso ocorre quando os dias de atraso da entrega são superiores a zero.

19.3 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO TOTAL (ICPT)

19.3.1 Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento do prazo final de conclusão do projeto.

19.3.2 Na conclusão do projeto o indicador será aferido pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA será considerada inadimplente caso ocorra atraso.

19.3.3 No caso de inadimplência, a CONTRATADA estará sujeita as sanções e penalidades conforme previsto no edital.

19.3.4 Cálculo do Cumprimento de Prazo Total (ICPT)

19.3.5 O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

19.3.6 $ICPT = \text{Dias de Atraso do Projeto} = \text{Data Real da Conclusão do Projeto} - \text{Data Prevista da Conclusão do Projeto} - \text{Dias de Avaliação do Projeto}$

Onde:

Dias de Atraso do Projeto: dias de atraso na conclusão do projeto.

Data Real da Conclusão do Projeto: data na qual a CONTRATANTE assina o termo de aceite final do projeto.

Data Prevista da Conclusão do Projeto: data prevista para conclusão do projeto prevista no Plano de Projeto, Dias de Avaliação do Projeto: número de dias entre a data de entrega do projeto e a data real da conclusão do projeto.

19.3.7 O atraso ocorre quando os dias de atraso do projeto são superiores a zero.

19.4 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE MANUTENÇÃO (ICPM)

19.4.1 Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos atendimento a defeitos na execução da solução previstos neste Termo de Referência.

19.4.2 No caso de inadimplência, a CONTRATADA estará sujeita as sanções e penalidades conforme previsto no edital.

19.4.3 Cálculo do Cumprimento de Prazo de Manutenção (ICPM)

19.4.4 O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

19.4.5 $ICPM = \text{Soma do tempo de atendimento por prioridade} / \text{N}^{\circ} \text{ atendimento por prioridade de atendimento no mês.}$

Onde:

Soma do tempo de atendimento por prioridade: é o somatório do tempo para execução e finalização de todos os atendimentos, abertos e fechados pela CONTRATADA para cada tipo de prioridade no mês de referência.

Nº atendimento por prioridades de atendimento no mês: refere-se à quantidade de atendimentos efetuada no mês de referência por tipo de atendimento, ou seja, somente aqueles que foram computados suas horas.

19.4.6 O limite tolerável para ICPM é de 20% maior que o tempo definido para cada tipo de atendimento.

19.5 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE

19.5.1 A disponibilidade dos módulos de sistema de Agendamento e Gestão de Atendimento será de 99% mensal.

19.5.2 O índice de disponibilidade mensal por localidade “D” é calculado pela seguinte fórmula:

$$D=M/T$$

19.5.3 Onde “M” é o período de disponibilidade mensal medido na localidade dividido por “T” que é o tempo de disponibilidade total de um mês.

19.5.4 O tempo de disponibilidade total em um mês será medido em minutos, considerando o funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana, compreendendo um mês comercial. Desta forma, salvo disposição específica, o valor de “T” será de 43200 minutos.

19.5.5 Unidades de atendimento específicas poderão ter horários de funcionamento diferenciado, sendo que, nesses casos o tempo de disponibilidade “T” será adequado aos padrões previamente informados pela CONTRATANTE.

19.5.6 Para os casos de horários de funcionamento diferenciado, poderá ser permitido que os serviços de manutenção ocorram fora do horário padrão, de modo a não comprometer o prazo razoável para sua execução.

19.5.7 Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Disponibilidade da solução, envolvendo a operacionalidade de sistemas, equipamentos e serviços, por unidade de atendimento. A CONTRATANTE

disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para validação ou contestações do Relatório de Disponibilidade e apresentação do valor a ser faturado. Será descontado cada minuto de indisponibilidade, seguindo os critérios do Anexo I - B e nos casos de indisponibilidade abaixo de 99%, serão aplicadas as penalidade descrita no presente termo de referência.

19.6 PRIORIDADE DO CHAMADO E PRAZOS PARA O ATENDIMENTO

19.6.1 Todos os eventos de segurança deverão ser registrados em relatório operacional específico, detalhando as ações tomadas e suas consequências, sendo encaminhados à CONTRATANTE em meio eletrônico, aberto e manipulável e legível por máquinas.

19.6.2 Para chamados de severidade crítica, média ou baixa não solucionados remotamente, será necessária a visita técnica presencial, sendo o início dos atendimentos realizados e os prazos de solução especificados na tabela abaixo.

19.6.3 A Tabela abaixo apresenta os níveis de criticidade por tipo de ocorrência de problemas na solução e prazos para o atendimento, que devem ser respeitados pela CONTRATADA.

Tabela – Nível de criticidade de ocorrência de problemas e prazos para atendimento e resolução do incidente (aplicado à equipamentos e aos módulos de sistema)

Severidade	Descrição	Prazo Máximo para solução do chamado
Crítica	Eventos que causam uma parada no funcionamento do DataCenter e/ou interrupção do sistema (todos os módulos) em unidades de atendimento	2 (duas) horas
Média	Eventos que causam uma redução na	4 (quatro) horas

	funcionalidade ou no desempenho do sistema (todos os módulos) ou reduzem a sua tolerância a falhas, mas não causam interrupção dos serviços da solução.	
Baixa	Problemas, incidentes ou dúvidas que não afetam a operação .	8(oito) horas
Média	Problemas com TV's e mini PC's acoplados	4 (quatro) horas
Crítica	Problemas com impressoras térmicas	3 (três) horas
Baixa	Teclados de pesquisa de satisfação	8 (oito) horas
Média	Leitores de código de barras/QR code	4 (quatro) horas
Baixa	Totens de autoatendimento	8 (oito) horas
Média	Totens emissores de senha	4 (quatro) horas
Crítica	Servidores Locais	2 (duas) horas

Tabela 2 – Criticidade e prazo para atendimento de ocorrências.

19.6.4 Caso um equipamento apresente o mesmo defeito por 3 (três) vezes, no período de 30 (trinta) dias, a CONTRATADA, deverá substituí-lo, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, por um equipamento novo, sem uso anterior, com a mesma configuração ou superior. Esta substituição deverá ser feita no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após manifestação formal da CONTRATANTE.

19.6.5 Não são aplicáveis à garantia falhas e/ou defeitos decorrentes de razões não imputáveis à CONTRATADA, a saber, eventuais falhas e/ou defeitos decorrentes de culpa da CONTRATANTE, de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.

19.6.6 A CONTRATADA deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término do contrato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

19.7 OUTROS INDICADORES

19.7.1 A solução não poderá ficar indisponível por mais de 3 horas por mês.

19.7.2 As páginas do site não podem ficar inacessíveis por mais de 5 minutos/dia medidas em uma estação de trabalho instalada na rede da prefeitura.

19.7.3 Tempo que o site leva para exibir uma página solicitada deve ser em média de até 1 segundo

19.7.4 A CONTRATADA deve divulgar endereços eletrônicos para envio de mensagens por e-mail, que poderão ser utilizadas pela CONTRATANTE como comprovantes de comunicação, para fins de penalidade ou de mensuração de níveis de serviço.

19.7.5 As indisponibilidades indicadas nos chamados abertos, por localidade, serão contabilizadas mensalmente e serão aplicadas as penalidades, caso a CONTRATADA ultrapasse:

- Dois chamados em um mesmo dia para o mesmo problema, independente da unidade de atendimento;
- Oito chamados em um mesmo mês para o mesmo problema, independente da unidade de atendimento;

19.7.6 A CONTRATADA deverá nomear gerente(es) da prestação de serviços, para fins de comunicação com a CONTRATANTE.

20 SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

20.1 Os serviços de suporte e manutenção consistem em atendimentos a dúvidas técnicas quanto ao uso da solução, reparos de falhas ou paralisações do sistema, troca dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e atualizações de versões para correções de eventuais problemas identificados.

- 20.2 Esses serviços se iniciam imediatamente após aceitação da implantação da solução, conforme os critérios de recebimento que deverão ser estabelecidos no Plano de Trabalho de cada unidade de atendimento e permanecem por todo o período restante de vigência do contrato.
- 20.3 Desde a implantação da solução na primeira unidade de atendimento, e por todo o período restante de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá:
- 20.4 Manter disponível uma central de suporte técnico, de acordo com o horário de funcionamento das unidades, podendo variar entre 07h00 e 19h00;
- 20.5 Disponibilizar sistema de abertura de chamado técnico disponível para todas as unidades que utilizam a solução;
- 20.6 Os atendimentos realizados presencialmente por profissionais da CONTRATADA poderão ser iniciados ou estendidos por horários excedentes aos do expediente normal da unidade, conforme necessidade e mediante autorização de representantes da CONTRATANTE.
- 20.7 A CONTRATADA será responsável por qualquer defeito de projeto, materiais entregues ou dos equipamentos fornecidos e, se necessário, deverá substituir qualquer componente da solução.
- 20.8 A CONTRATADA deverá garantir que as correções fornecidas não afetam as funções já desenvolvidas para a solução, e que sejam compatíveis com o “status” anterior da solução.
- 20.9 Entende-se por abertura do chamado a data e hora em que o foi feito acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE.
- 20.10 Entende-se como prazo máximo para solução do chamado o tempo em horas para o pleno restabelecimento da solução (equipamentos e softwares), incluindo, quaisquer procedimentos corretivos que se façam necessários.

- 20.11 A conclusão do atendimento será registrada no sistema de abertura de chamado, dedicado às ocorrências da assistência técnica da solução, anotando-se o tempo de atendimento e todos os eventos relacionados a cada chamado. Essa informação será utilizada para averiguar o cumprimento dos acordos de nível de serviço previstos neste documento.
- 20.12 O aceite da conclusão do chamado deverá ser efetuado pela unidade requisitante ou pessoa responsável pela abertura do chamado, devendo ser considerado como parâmetro para aderência aos níveis de serviço os registros dos horários de abertura e de conclusão do chamado.
- 20.13 Deverá ser fornecido número de protocolo para todos os chamados realizados pela CONTRATANTE, devendo o mesmo ser registrado em Relatório de Atendimento Técnico, padronizado e obrigatório para todos os atendimentos a serem realizados em campo.
- 20.14 Se houver a necessidade de desligamento de equipamento para substituição de peças, este procedimento deverá ser autorizado previamente pela unidade de atendimento, em função do impacto causado nas atividades de atendimento. A CONTRATANTE poderá solicitar um adiamento do processo de reparo para uma nova data e horário. Neste caso os prazos de atendimento começarão a ser contados a partir dessa nova data e hora acordada.
- 20.15 O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, utilizar-se de ferramentas e ou softwares próprios que possibilitem aferir a performance da operacionalização dos equipamentos e softwares, visando obter informações sobre a influência dos processos do sistema sobre os mesmos. Poderá ainda, a seu critério, realizar diligências no ambiente DataCenter da CONTRATADA.
- 20.16 Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamentos, peças e componentes dos equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.
- 20.17 No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde se encontrarem instalados, os equipamentos poderão ser retirados e

levados para reparo, sendo os mesmos substituídos por outros de igual capacidade no ato da retirada. Todo o serviço de retirada, transporte, substituição e instalação de novos equipamentos, e reinstalação de equipamentos reparados, correrão a expensas da CONTRATADA.

20.18 Despesas decorrentes de serviços tais como, deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura necessárias correrão por conta da CONTRATADA.

20.19 As remoções serão realizadas somente após autorização prévia e expressa da CONTRATANTE e os custos decorrentes correrão por conta da CONTRATADA, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles advindos de quaisquer danos ou avarias, porventura causados nos equipamentos durante o transporte.

20.20 As atualizações de software/firmware deverão ser efetuadas sempre que necessário, de modo a manter a qualidade do serviço.

20.21 Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela contratante que não são de seu controle ou em equipamentos de seu controle, que gerem indisponibilidade, esses atos serão avaliados pela CONTRATANTE em sua gravidade e poderão, após apresentação formal das razões do não cumprimento do SLA pela CONTRATADA e avaliação da CONTRATANTE, serem abonados nos SLAs.

21 ACESSO REMOTO

21.1 O acesso remoto via VPN aos servidores e equipamentos instalados na rede da prefeitura serão concedidos após a solicitação formal e preenchimento de formulário específico, com as informações de origem e de segurança da rede de origem da CONTRATADA.

22 VIGÊNCIA DO CONTRATO

22.1 O contrato de prestação de serviço em questão terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente, mediante termo aditivo;

22.2 Restando 6(seis) meses para o término do contrato de prestação de serviços da solução, a CONTRATADA, deverá apoiar a CONTRATANTE informando os requisitos para uma nova contratação, de modo a mitigar possíveis prejuízos ou interrupção dos serviços de atendimento durante o, eventual, processo de migração entre as soluções, a em uso e a que vier a ser contratada.

22.3 Todos os dados que foram gerados durante a vigência desta contratação, são de propriedade da CONTRATANTE, portanto a CONTRATA tem por obrigação de repassar integralmente todos os dados à CONTRATANTE por ocasião do término da vigência de contrato ou em caso de eventual rescisão contratual.

22.4 A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Migração, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes do início das atividades de migração para nova solução (6 meses restantes para término do contrato).

22.5 A inobservância dos prazos estipulados neste TR somente será permitida pelo CONTRATANTE, caso a CONTRATADA demonstre a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, os quais deverão ser comprovados, mediante solicitação escrita e fundamentada, implicando na prorrogação dos prazos contratuais das atividades afetadas em iguais números de dias quantos forem os de atraso, a ser formalizada entre as partes por meio de TERMO DE ADITAMENTO CONTRATUAL. Em caso de inobservância dos prazos estipulados por culpa da CONTRATADA, esta estará sujeita à incidência de penalidades.

23 MIGRAÇÃO DE DADOS DAS INFORMAÇÕES DO SISTEMA LEGADO

23.1 A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico para a CONTRATANTE realizar a migração da base de dados de sistemas legados caso seja necessário.

24 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

24.1 Deverão ser apresentados, atestado(s) de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público que comprovem a prestação de serviços semelhantes ao objeto desta licitação em termos de características técnicas, contendo, obrigatoriamente, a especificação do serviço, a empresa que está fornecendo o atestado e o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão.

25 TREINAMENTO PRESENCIAL

25.1 A CONTRATADA deverá realizar treinamento presencial com o objetivo de capacitar a equipe da unidade de atendimento abrangendo todo conteúdo voltado à configuração, operacionalização e gerenciamento da ferramenta, conforme especificado nos itens a seguir:

25.2 O treinamento deverá contemplar os seguintes tópicos:

- Configuração da solução na unidade de atendimento, com a finalidade de maior familiaridade à ferramenta e conhecimento de suas funcionalidades.
- Treinamento focado na consolidação dos dados através de ferramenta OLAP, para a manipulação dos dados gerados pelas superintendências, prevendo também o acesso às unidades através de drill down;
- Acompanhamento da sala de situação e Dashboards prevendo comparativos entre unidades de atendimento.
- Parametrização da grade de agendamento por unidade, acompanhamento do Supervisor / Diretor da unidade nas ferramentas de apoio à gestão

(Dashboards, Relatórios, Estatística dentre outros itens necessários à gestão da unidade).

- Perfis de Emissor de Senha e Mesa de Atendimento, e suas funcionalidades, como Pesquisa de Satisfação e demais itens de apoio ao atendimento.
- A CONTRATADA deverá realizar o treinamento, prover o material didático em português do Brasil, notebook e projetor, necessários para o treinamento.
- Deverá ser ministrado um treinamento, nos moldes definidos pela CONTRATADA, para capacitar os usuários nos casos de evolução do sistema, customização ou novas funcionalidades dos módulos do sistema.
- A CONTRATANTE poderá solicitar que o treinamento seja refeito, caso julgue necessário.
- O treinamento só estará completo após a emissão pela unidade de atendimento do TERMO DE ACEITE DO TREINAMENTO.

26 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

26.1 Todas as vezes que for solicitada formalmente, a CONTRATADA deverá dispor de profissional e documentação adequada para entendimento do sistema de Gestão de Atendimento e equipamentos alocados nas unidades de atendimento.

27 CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

27.1 CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

27.1.1 O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal de Serviço deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação dos serviços e autorização do Gestor do Contrato.

4.4.15 A autorização para faturamento será realizada pelo Gestor do Contrato, a partir da aprovação do Relatório de Disponibilidade, que deverá detalhar os serviços prestados por módulos contratados e por Unidade de Atendimento e suas respectivas disponibilidades em minutos;

4.4.16 A glosa seguirá os seguintes parâmetros de aferição:

4.4.17 Será calculado o valor da glosa em minutos e cada minuto de indisponibilidade, será descontado do valor mensal contratual, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades.

4.4.18 O valor mensal a ser pago pelo serviço em cada localidade, em reais, “**P**” corresponde ao valor mensal contratado da localidade “**V**” subtraído da glosa mensal “**G**”, resultando na seguinte fórmula:

$$P = V - G$$

4.4.19 Os preços deverão considerar todos os tributos, diretos e indiretos, custos e despesas necessários à perfeita prestação de serviços, não podendo a CONTRATADA alegar desconhecimento sobre sua incidência ou mensuração.

27.2 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

27.2.1 A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE.

27.2.2 Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.

27.2.3 Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviços, a CONTRANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra, após o recebimento completo da documentação necessária.

27.2.4 Além de cumprir todas as legislações atinentes à sua constituição e aos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que efetue, juntamente com a Nota Fiscal de Serviços, cópia de todos os documentos que comprovem a regularidade fiscal da empresa, apresentadas no início desta contratação.

27.2.5 O pagamento das parcelas mensais será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Contratante, em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite e Aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra.

27.2.6 O prazo de 30 (trinta) dias corridos será considerado a partir do que ocorrer por último entre os itens **27.2.2** e **27.2.3**.

27.2.7 A CONTRATANTE promoverá, previamente a qualquer desembolso em benefício da CONTRATADA, a verificação no site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/candin/> de qualquer pendência no Cadastro Informativo Municipal (CADIN) da Prefeitura do Município de São Paulo, sendo que se for verificada a existência de registro no CADIN em nome da CONTRATADA, incidirão as disposições do artigo 3º da Lei Municipal n.º 14.094, de 06 de dezembro de 2005, suspendendo-se o pagamento enquanto perdurar o registro, ressalvadas a hipótese prevista no artigo 9º do Decreto Municipal n.º 47.096, de 21 de março de 2006.

27.2.8 Caso a Nota Fiscal de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

27.2.9 Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

28 PENALIDADES

28.2 Treinamento

28.2.1 Caso o treinamento não tenha sido adequado para absorção de toda a operação do sistema e tenha baixa aprovação dos alunos (média abaixo de 3 de uma escala de 1 a 5 após a avaliação da pesquisa de satisfação respondida pelos alunos no término do treinamento), será aplicada uma multa de 10% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

28.2.2 O valor cobrado mensalmente de forma recorrente até a realização de um novo treinamento que deverá atingir uma nota maior que 3.

28.3 Manutenção e migração de dados

28.3.1 A recusa em fornecer os dados a qualquer momento e o suporte à migração de dados ao final do contrato acarretará em uma multa de 20% sobre o valor total global dos contratos de todas as unidades de atendimento.

28.4 Servidores locais

O não cumprimento do prazo para sincronia de dados, após inoperância do Link de comunicação, acarretará em multa de 30% do valor total mensal cobrado da Unidade de Atendimento.

28.5 Suporte, manutenção e Indisponibilidade

28.5.1 O não cumprimento dos prazos para atendimento de ocorrência, definidos nos termos desse TR, acarretará em multa de acordo com o nível de criticidade da ocorrência (aplicado à equipamentos e aos módulos de sistema), conforme segue:

28.5.1.1 Severidade Crítica: 30% do valor mensal contratado da unidade de atendimento

28.5.1.2 Severidade Média: 20% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento

28.5.1.3 Severidade Baixa: 10% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento

28.5.2 O descumprimento dos indicadores previstos no item 19.7 deste termo, acarretará em multa de 30% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento.

28.5.3 A indisponibilidade dos serviços de suporte e manutenção pelo período definido neste TR acarretará em uma multa de 20% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

28.5.4 Será comprovada a indisponibilidade por meio de abertura de chamados na empresa CONTRATADA ou envio de e-mail para os responsáveis da CONTRATADA.

28.5.5 A indisponibilidade de sistemas e equipamentos além do período definido neste TR acarretará em uma multa de 30% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

28.6 Prazos

28.6.1 A inobservância aos prazos estabelecidos neste TR após a contratação acarretará em uma multa de 30% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.