EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICIPIO DE SÃO PAULO – PRODAM - SP – S/A

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº PE-_____/2018

PROCESSO DE INFORMAÇÃO Nº 49/2018.

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL
(ARTIGO 42 INCISO II DA 13.303/2016)

OBJETO: O presente Pregão Eletrônico do **TIPO MENOR PREÇO** tem por finalidade o **REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO, PARA UNIDADES DE ATENDIMENTO,** cujas especificações detalhadas encontram-se neste Edital e seus anexos, totalizando ____(_____) páginas.

ÍNDICE

I..... DO OBJETO
II..... DA PARTICIPAÇÃO
III..... DO CREDENCIAMENTO
IV ..... DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
V ..... DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS
VI ..... DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
VII ..... DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
VIII ..... DA HABILITAÇÃO
IX ..... DA FASE RECURSAL
X ..... DA ADJUDICAÇÃO
XI ..... DA HOMOLOGAÇÃO
XII ..... DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
XIII ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – ASSINATURA E VIGÊNCIA
XIV OBRIGAÇÕES DA EMPRESA DETENTORA / CONTRATADA
XV..... DA GARANTIA CONTRATUAL (ART. 70, §1º DA Lei Federal 13303/2016)
XVI ..... DA VIGÊNCIA CONTRATUAL
XVII..... DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
XVIII..... DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO
XIX..... DISPOSIÇÕES GERAIS

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXOS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO
ANEXO III MODELO DE DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE E NÃO SUSPENSÃO
ANEXO IV DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
ANEXO V DECLARAÇÃO DE NÃO CADASTRAMENTO E QUE NADA DEVE À PMSP
ANEXO VI MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
ANEXO VII MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL
ANEXO VIII ESTIMATIVA DE DEMANDA POR ORGÃO
ANEXO IX MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO X PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS
ANEXO XI RELATÓRIO DE DISPONIBILIDAE
ANEXO XII MODELO DO TERMO DE ACEITE
ANEXO XIII MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS - OS
ANEXO XIV TESTE DE CONFORMIDADE PARA PROVA DE CONCEITO
ANEXO XV MATRIZ DE RISCO

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM -SP – S/A

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO PE Nº _____/2018

PROCESSO DE INFORMAÇÃO Nº 49/2018.

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL
(ARTIGO 42 INCISO II DA 13.303/2016)

Data: ___ de _____ de 2018

Horário: 10 h (horário de Brasília)

A **Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM-SP S/A**, mediante o Pregoeiro, designado pelos Senhores Diretor-Presidente e Diretor de Administração e Finanças, torna público para conhecimento dos interessados que na data e horário acima indicados fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, objetivando o **REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO,** conforme descrito neste Edital e seus Anexos.

Os interessados poderão examinar, gratuitamente, o presente Edital e seus anexos pelo acesso aos sites **www.comprasnet.gov.br**, **www.prefeitura.sp.gov.br** e **www.prodam.sp.gov.br**.

O procedimento licitatório será processado e julgado nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODAM-SP e das legislações atinentes à matéria, a exemplo: Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto Jurídico das Estatais), Lei Federal n.º 8.666/1993 (Lei Geral de Licitações e Contratos) e suas atualizações, Lei Federal n.º 10.520/2002 (Lei Geral do Pregão), Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto Nacional Microempresa e Empresa de Pequeno Porte), Lei Municipal n.º 13.278/2002 (Lei Municipal de Licitações e Contratos), Decreto Municipal n.º 44.279/2003 (Regulamenta Lei Municipal de Licitações e Contratos e dispõe sobre Processo de licitação no Município) e suas atualizações, Decreto Municipal n.º 43.406/2003 (Sistema Eletrônico Municipal de Licitações), Decreto Municipal n.º 46.662/2005 (Dispõe sobre o processamento da licitação na modalidade pregão), Decreto Municipal nº 48.042/2006 (Consulta Pública),Decreto Municipal n.º 54.102/2013 (Obrigatoriedade da Realização de Licitação na Modalidade Pregão no Município), Decreto Municipal n.º 56.144/2015 (Dispõe sobre o Sistema de Registro de Preços), Decreto Municipal nº 56.475/2015 (Tratamento diferenciado para Empresa de Pequeno Porte e Microempresa), Decreto Municipal nº 56.633/2015 (Inclusão da Cláusula Anticorrupção em contratos administrativos), Decreto Municipal nº 57.653/2017 (Dispõe sobre a Política Municipal de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – PMGTIC, no âmbito da Administração Pública Municipal) e demais

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

legislações pertinentes.

I – DO OBJETO

O presente Pregão Eletrônico tem por finalidade o **REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO**, conforme descrições constantes no Termo de Referência - Anexo I, o qual é parte integrante deste edital.

II – DA PARTICIPAÇÃO

2.1. A participação no presente pregão dar-se-á através de sistema eletrônico, pelo acesso ao site **www.comprasnet.gov.br**, **UASG: 925099,** nas condições descritas neste edital, devendo ser observado o início da sessão às **10 h (horário de Brasília) do dia ___/___/2018**.

2.2. Poderão participar do presente certame eletrônico as licitantes que atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus anexos, e desde que estejam inscritas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto Federal nº 3.722/2001 e, ainda:

a) Não tenham a sua falência decretada por sentença judicial transitada em julgado, ou ingressado com requerimento de recuperação judicial ou homologação de plano de recuperação extrajudicial, sendo que, na hipótese de existência de pedidos de falência propostos por terceiros ou execuções patrimoniais, o licitante deverá fazer prova da garantia do juízo correspondente (parágrafo único do artigo 98 da Lei nº 11.101/2005 e art. 829 e seguintes do Código de Processo Civil), no prazo reservado à habilitação.

b) Estejam constituídas sob a forma de consórcio;

c) Não incorram em nenhuma hipótese prevista no artigo 38 da Lei 13.303/2016.

d) Não tenham empregado ou membro na PRODAM-SP, mesmo subcontratado, como dirigente ou responsável.

2.2.1. As empresas não cadastradas no **SICAF** que tiverem interesse em participar do presente pregão, deverão providenciar o seu cadastramento conforme instruções no site www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil em tempo hábil à participação no Pregão. Não será aceito

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

qualquer tipo de protocolo em substituição à documentação de habilitação no certame.

2.3. A licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, assim como sua eventual condição de Microempresa (ME), Microempreendedor Individual (MEI) e Empresa de Pequeno Porte (EPP), a fim de se qualificar aos benefícios legais previstos na Lei Complementar n.º 123/2006, atualizada pela LC n° 147/2014.

2.4. As empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, em conformidade com o Acórdão TCU n° 2798/2010 do Plenário, poderão participar desta licitação, observadas as justificativas e exigências abaixo:

a) Não há vedação expressa em nenhuma norma legal de participação de empresas optantes pelo Simples Nacional em licitações públicas.

b) A empresa optante pelo Simples Nacional, que se enquadre em uma das hipóteses de vedação constantes no art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 ou em quaisquer outras legislações de mesma natureza, não poderá gozar na licitação de nenhum beneficio tributário na condição de optante, em prestigio ao principio da igualdade, devendo preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme o Regime Tributário que irá optar, caso seja Contratada (Lucro Presumido ou Lucro Real), caso contrário sua proposta será recusada. Assim:

i. A empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser Contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem as vedações precitadas.

ii. A empresa optante pelo Simples Nacional deverá apresentar cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços, à Receita Federal do Brasil - RFB, no prazo previsto no art.30, § 1°, inciso II, da Lei Complementar n°123/2006 (até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorreu a vedação).

iii. No caso de não apresentação da cópia do ofício, no prazo estabelecido acima, a PRODAM poderá representar à RFB do domicílio tributário da empresa Contratada, juntando a documentação pertinente, para fins de sua exclusão de ofício e aplicação da multa prevista no art. 3°, § 3° da

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN) n°15/2007, se entender cabível.

c) O pagamento pelos serviços efetivamente prestados, somente no mês da contratação, será efetivado considerando o benefício tributário do Simples Nacional, devendo a Planilha de Custos ser adaptada para tal.

III - CREDENCIAMENTO

3.1. O credenciamento dar-se-á conforme instruções constantes no site www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil, para acesso ao sistema eletrônico.

3.2. As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente cadastrados, pelo SICAF, junto ao órgão provedor, até o 3º dia útil anterior à data de realização do pregão, nos termos do inciso III, artigo 5º do Decreto Municipal nº 43.406/2003.

3.3. O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – **SICAF**, requisito necessário para viabilizar a participação em licitações realizadas por meio do modo eletrônico.

3.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.5. O uso dos meios de acesso ao sistema, pela licitante, é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à PRODAM-SP, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido desses meios, ainda que por terceiros.

IV - APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA COMPRASNET

4.1. A participação no pregão pela empresa licitante, dar-se-á por meio do sistema eletrônico **Comprasnet,** com a postagem do "**MENOR PREÇO GLOBAL**"**,** até a data e horário estabelecidos neste Edital.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

4.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.

4.3. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4. A apresentação da proposta comercial implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos, e o pedido de retirada e/ou desclassificação da proposta ofertada, após o início da sessão, implicará na aplicação da penalidade prevista na letra "a" do item 17.1, Cláusula XVII, deste Edital.

V - INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

5.1. A partir das 10 horas (horário de Brasília) do dia ___/___/2018 e em conformidade com o item 4.1. deste Edital, **terá início a sessão pública do pregão eletrônico.** As **propostas** recebidas deverão estar em perfeita consonância com as especificações e condições detalhadas neste edital. A partir daí será iniciada a etapa de lances.

VI - FORMULAÇÃO DOS LANCES

6.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação.

6.2.1. A desistência em apresentar lance implicará manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

6.3. Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance por ele ofertado e registrado no sistema.

6.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

6.5. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado, vedada a identificação da detentora do lance.

6.5.1. Em caso de identificação da licitante na proposta registrada, por qualquer elemento, esta será desclassificada pelo Pregoeiro, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

6.6. No caso de desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

6.7. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.8. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro às participantes.

6.9. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de iminência enviado pelo Pregoeiro e informando o tempo de até 60 (sessenta) minutos. Caso o sistema não emita o aviso de fechamento iminente, o pregoeiro se responsabilizará pelo aviso de encerramento.

6.10. Após esse tempo, o item entra no horário de encerramento aleatório informado pelo sistema no período de 0 (zero) a 30 (trinta) minutos.

6.11. Após o encerramento da etapa de lances e exame da aceitabilidade da oferta da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, o pregoeiro poderá encaminhar-lhe diretamente contraproposta **via Chat do sistema eletrônico**, para que seja obtido melhor valor, bem como para decidir sobre sua aceitação, decidindo motivadamente a respeito.

6.12. Após as providências a que se refere o subitem 6.11 o Pregoeiro aceitará o preço da licitante melhor classificada e a convocará para o envio do anexo, que deverá conter os documentos abaixo elencados**,** por meio do sistema Comprasnet **–** opção "enviar anexo"**,** no prazo de até **240 (duzentos e quarenta) minutos:**

- Proposta Comercial (Anexo IX)
- Planilha de Formação de Custos (Anexo X)
- Declaração de Compromisso (Anexo II)
- Declaração de Idoneidade e não Suspensão (Anexo III)

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- Documentos de habilitação (cláusula VIII)
  a) Se for o caso, a Decla Deverão apresentar preço unitário e total para cada item.
- ração de Microempresa (Anexo IV)
- Se for o caso, a Declaração que nada deve ao município de São Paulo (Anexo V)

6.12.1. A **Proposta Comercial – Anexo IX** atenderá aos seguintes requisitos:

a) Ser apresentada em 1 (uma) via, impressa em papel timbrado da licitante, datada e assinada por seu representante legal.

b) Indicar nome ou razão social da licitante, CNPJ, seu endereço completo, telefone, endereço eletrônico e fax, se houver.

c) Não ter validade inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

d) Deverão apresentar preço unitário e total para cada item.

e) Apresentar valores expressos em algarismos com duas casas decimais e por extenso. Em caso de divergência entre os valores, prevalecerá o por extenso.

f) Declarar expressamente que o preço cotado inclui todos os tributos, encargos, custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação, bem como que atende na íntegra todos os requisitos técnicos contidos no Termo de Referência - Anexo I.

6.12.1.1. Não serão aceitos pleitos de acréscimos de valores a qualquer título omitidos na Proposta Comercial.

6.12.2. Ao final do prazo contante no item 6.12 acima, a sessão será suspensa para análise da documentação habilitatória.

6.12.3. Finalizado o prazo acima, a Licitante melhor classificada será convocada **via Chat do sistema eletrônico** para realização da "**PROVA DE CONCEITO"**, em conformidade com os itens 4.3 e 4.4 do Anexo I - Termo de Referencia, bem como, com o Anexo XIV, todos deste Edital e a licitação será suspensa novamente para realização dos testes pertinentes.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

6.12.4. Finalizada a prova de conceito a Prodam divulgará o resultatório contemplando a análise da documentação, bem como o resultado da prova de conceito.

6.12.5. Quando solicitado por escrito pela licitante através do email: licitacao@prodam.sp.gov.br, o Pregoeiro convocará novamente o anexo, dentro do prazo anteriormente estabelecido no item 6.12. .

6.12.6. Após a análise dos documentos enviados pelo Sistema Comprasnet, e realização da Prova de Conceito, caso a empresa seja considerada **HABILITADA**, o Pregoeiro solicitará via **Chat do Sistema Comprasnet** encaminhamento dos documentos originais no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas**, para a Avenida Francisco Matarazzo nº 1.500, 1º andar, Edifício Los Angeles, Água Branca, CEP: 05001-100, São Paulo – SP.

6.13. A licitante será inabilitada por descumprimento dos prazos previstos nos itens 6.12 e 6.12.4 acima.

6.14. É vedada a incidência do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL como custos a serem repassados à CONTRATANTE, em observância à Súmula n. 254/2010 do TCU.

6.15. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal em relação às ME/EPP após as providências do item 6.12, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, pela administração pública, nos termos constantes do § 1º, do art. 43 da Lei Complementar n.º 123/2006, alterado pela Lei Complementar nº 147/2014, neste caso a sessão permanecerá suspensa.

6.16. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações sobre a Sessão Pública do Pregão constarão de Ata divulgada no Sistema Comprasnet, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

VII – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme modelo de proposta do **Anexo IX**, observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste edital e em seus anexos quanto ao objeto.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

7.1.1. A proposta com o menor preço será aceitável à medida que se mostre exequível, compatível com o mercado, assim considerada aquela que venha a ter demonstrada sua viabilidade, se necessário, através de comprovação de custos coerentes com os de mercado e compatíveis com a execução do objeto do contrato a ser celebrado.

7.1.2. Se a proposta com o menor preço não for aceitável, ou se a licitante desatender as exigências habilitatórias ou se houver desistência do lance, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, observando o que estabelece os arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006 em relação as ME/EPP.

7.1.3. Na situação a que se refere o item anterior, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido um preço melhor.

VIII - DA HABILITAÇÃO

8.1. Divulgado o julgamento das propostas comerciais na forma prescrita neste Edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da licitante primeira classificada.

8.2. Será considerada habilitada a licitante que apresentar os documentos relacionados a seguir:

8.2.1. Certidões de regularidade fiscal no âmbito Federal, Estadual e Municipal, conforme segue:

a) Prova de inscrição no CNPJ ou CPF, conforme o caso.

b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e o INSS mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União.

c) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

d) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual, no domicílio ou sede da licitante.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

e) Prova de regularidade para com os Tributos Municipais (Mobiliários), do domicílio ou sede da licitante.

e1) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte no Município de São Paulo deverá, obrigatoriamente, apresentar Declaração firmada pelo representante legal, sob as penas da Lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos Tributos relacionados com a prestação licitada, conforme disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Municipal nº 44.279/2003 conforme **Anexo V**.

e2) Se a licitante tiver matriz e/ou filial estabelecida no município de São Paulo deverá comprovar a regularidade fiscal desta quanto aos tributos mobiliários deste Município.

f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.2.1.1. As certidões relacionadas nas letras **"a" a "f" poderão ser substituídas** pelo envio do Registro Cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores **– SICAF,** desde que o referido cadastro, bem como as respectivas certidões, estejam dentro do prazo de sua validade.

8.2.2. Declaração de Compromisso e Declaração de Idoneidade e não suspensão, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador, com o número da identidade do declarante, conforme modelos – **Anexos II** e **III** do Edital.

8.2.3. Certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a 90 (noventa) dias da data de apresentação da proposta, se outro prazo não constar do documento.

8.2.4. Um ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, passado(s) em papel timbrado, por entidade pública ou privada, que demonstre(m) o correto cumprimento de obrigações da mesma natureza do presente, ou seja, **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO**, devidamente datado(s), assinado(s) e com identificação do atestante, contendo ainda:

- Descrição dos serviços prestados.
- Quantidades fornecidas.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- Identificação da pessoa jurídica emitente, com nome e cargo do signatário, além dos meios de contato (telefone, e-mail, etc.) que possibilitem ao Pregoeiro realizar diligência com brevidade, para o esclarecimento de dúvidas relativas às informações prestadas.

8.2.4.1. Deverá a licitante, quando convocada pelo Pregoeiro, apresentar os extratos de contrato e/ou documentos que os fundamentem, demonstrando veracidade, idoneidade e/ou fidedignidade dos Atestados.

8.2.5. Será inabilitada a empresa que não apresentar pelo menos 2 (dois) dos 3 (três) indicadores abaixo, iguais ou superiores a:

a) Liquidez Corrente $= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1$

b) Liquidez Geral $= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável à Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível à Longo Prazo}} \geq 1$

c) Solvência Geral $= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível à Longo Prazo}} \geq 1$

8.2.6. As empresas deverão comprovar capital social integralizado ou patrimônio líquido mínimo de 5 % (cinco por cento) do valor da proposta final, conforme preceitua o § 3 do Art. 46 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos.

8.2.7. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por Balancetes ou Balanços Provisórios, exigindo-se, nos casos de sociedade comercial e civil, o Termo de Abertura e Encerramento:

8.2.7.1. Caso o documento não seja cópia do livro diário da empresa, deverá ser informado à parte, a numeração do livro e das páginas onde o mesmo foi lançado, ressalvado o disposto no § 2º do artigo 1.179 do Código Civil.

8.2.7.2. O não cumprimento do subitem 8.2.7.1 acima, não constitui motivo para inabilitação da licitante, ficando reservado à

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

PRODAM-SP o direito de exigir o livro diário da empresa, para quaisquer verificações.

8.2.7.3. No caso de sociedade anônima, deverá ser apresentada a cópia da publicação do Balanço em jornal de grande circulação ou Diário Oficial.

8.2.7.4. As empresas optantes do SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL-SPED, submetida ao IND DNRC 107/08, deverão apresentar os seguintes impressos do arquivo SPED Contábil:

a) Termo de Abertura e Encerramento

b) Balanço Patrimonial

c) Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE)

d) Recibo de Entrega do Livro Digital

8.2.8. Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no Registro público de Empresas Mercantis, em se tratando de Sociedades Empresariais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores:

8.2.8.1. O objeto social constante no estatuto ou contrato social da licitante deverá ser compatível com o objeto desta licitação.

8.2.9. Comprovação da qualificação da licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, mediante a apresentação de:

a) Ficha de inscrição no CNPJ.

b) Declaração, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, subscrita por quem detenha poderes de representação, de que se enquadra na situação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar 123/2006, bem como, que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação, nos termos do modelo constante no **Anexo IV** deste Edital.

b1) A falsidade da declaração prestada caracterizará o crime do art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante devido

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite do certame.

8.2.10. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição (art. 43 da LC nº 123/2006):

8.2.10.1. A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, reabrindo a sessão para prosseguimento.

8.2.11. No caso da participação de empresas sob a forma de **consórcio**, deverão ser observadas, também, as seguintes normas:

a) Apresentar Termo de Compromisso público ou particular de constituição de consórcio subscrito pelas consorciadas.

b) Apresentar Declaração, devidamente assinada pelas consorciadas, da empresa responsável pelo consórcio, que deverá atender às condições de liderança.

c) Apresentar todos os documentos exigidos para habilitação, por parte de cada consorciada relativamente, no que couber, a sua participação no consórcio, cujo percentual (de participação) deverá constar no Termo de Compromisso.

8.2.11.1. Não será admitida a participação de empresa consorciada:

a) Através de mais de um consórcio ou isoladamente.

b) Que exerça monopólio legal de determinado serviço, correlacionado direta ou indiretamente com o objeto do presente certame.

8.2.11.2. As empresas consorciadas terão responsabilidade solidária pelos atos praticados, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

8.2.11.3. No consórcio constituído por empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

8.2.11.4. Caso seja vencedor deste certame, o consórcio fica obrigado a promover, antes da celebração do Instrumento Contratual, a "constituição" e o "registro" do mesmo.

8.3. Todos os documentos exigidos nesta licitação deverão ser apresentados com o mesmo número de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), sob pena de Inabilitação. Excetuam-se as certidões em que, no próprio corpo, constem serem válidas para matriz e filiais.

8.4. Não serão aceitos, em hipótese alguma, protocolos de pedido de certidões.

8.5. Os documentos expedidos pela PRODAM-SP não estão sujeitos à autenticação.

8.6. As certidões que não tiverem estampada em seu corpo o prazo de validade, serão consideradas única e exclusivamente, para esta licitação, válidas por 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da data de sua expedição, excetuando-se a certidão exigida no **subitem 8.2.3**, cuja validade será de 90 (noventa) dias que antecedem a data de apresentação de sua proposta.

8.7. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

8.8. Se a primeira proponente classificada não atender às exigências de habilitação, será examinada a documentação das subsequentes proponentes classificadas, na ordem de classificação, até o encontro de uma proposta que atenda a todas as exigências do Edital, observando-se o que estabelece os artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006 em relação as ME/EPP, sendo a respectiva proponente declarada vencedora do objeto da licitação.

8.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a licitante às penas previstas no Edital e na legislação pertinente, sem prejuízo das medidas penais cabíveis.

IX – DA FASE RECURSAL

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, que será analisada pelo Pregoeiro.

9.1.1. Ressalta-se que caso não haja motivação da intenção de recorrer o Pregoeiro poderá decidir pela decadência do direito de recurso, nos termos do inciso XX, do artigo 4º, da Lei Federal nº 10.520/2002.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

9.2. Sendo aceita será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, cabendo aos demais licitantes, desde logo, querendo, apresentarem contrarrazões em igual número de dias.

9.3. A falta de manifestação durante a sessão do pregão a respeito dos atos praticados importará na decadência do direito de recurso.

9.4. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.5. Os procedimentos para interposição de recurso, compreendendo a manifestação prévia do licitante durante a sessão pública, o encaminhamento das razões recursais e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico.

9.6. A alegação de preço inexequível por parte de um dos licitantes em relação à proposta comercial de outro licitante deverá ser devidamente fundamentada e comprovada, sob pena de não conhecimento do recurso interposto para este fim.

X – DA ADJUDICAÇÃO

10.1. Verificado o atendimento das condições de habilitação da(s) licitante(s) classificada(s), esta(s) será(ão) confirmada(s) vencedora(s) e a ela(s) adjudicado o objeto da licitação.

XI – DA HOMOLOGAÇÃO

11.1. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à deliberação da Diretoria da PRODAM-SP, ou, excepcionalmente, por ato de 2 (dois) Diretores.

11.1.1. A homologação do resultado implica a constituição de direito relativo ao registro de preço, observado o disposto no artigo 66, § 3º da Lei Federal nº 13.303/16.

XII - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

12.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este Pregão deverão ser enviados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no seguinte

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

endereço: licitacao@prodam.sp.gov.br. As perguntas e os esclarecimentos serão postados no site www.comprasnet.gov.br.

12.2. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão enviando, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no seguinte endereço: licitacao@prodam.sp.gov.br.
O julgamento com relação ao pleito do Impugnante será postado no Sistema Comprasnet (www.comprasnet.gov.br) e no Diário Oficial Cidade de São Paulo.

12.2.1. Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição de impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

12.2.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, se for o caso.

XIII - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – ASSINATURA E VIGÊNCIA

13.1. Homologada a licitação, será assinada a Ata de Registro de Preços, documento vinculativo obrigacional com características de compromisso para futura contratação, com o fornecedor primeiro classificado no objeto que compõe este Pregão Eletrônico.

13.2. O prazo para retirar, assinar e devolver as três vias da “Ata de Registro de Preços” será de 5 (cinco) dias úteis após a convocação nesse sentido. O licitante convocado que não retirar e/ou assinar a ata será excluído, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista neste Edital

13.3. Para a assinatura da “Ata de Registro de Preços”, a vencedora deverá apresentar a documentação, exigida por ocasião da fase habilitatória, que porventura esteja fora do prazo de validade, atualizada, facultando-lhe a apresentação do Registro Cadastral atualizado no SICAF, para substituição de Certidões, da mesma forma que disposto no subitem 8.2.1.1. deste Edital.

13.4. Será permitida a adesão de entidades/órgãos não participantes (carona), conforme artigo 24 do Decreto Municipal nº 56.144/2015, não podendo exceder, no conjunto, a 100% do quantitativo registrado na Ata de Registro de Preços em vigor.

13.5. A Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua publicação no Diário Oficial Cidade de São Paulo.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

XIV - OBRIGAÇÕES DA EMPRESA DETENTORA / CONTRATADA

14.1. Retirar, assinar e devolver as 3 (três) vias do Instrumento Contratual em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação nesse sentido, podendo ser prorrogado por igual período, apenas uma vez, em caso de situação justificável e aceita pelo órgão Contratante.

14.1.1. A convocação tratada neste item poderá se dar por e-mail informado pela Contratada na Proposta de Preços e/ou outra forma válida e eficaz de comunicação.

14.1.2. Para a assinatura do Instrumento Contratual assinado, a empresa deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal, e ainda estar regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do Município de São Paulo (Lei Municipal n.º 14.094/2005 e Decreto Municipal n.º 47.096/2006), mediante consulta ao site http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/.

14.2. A Contratada deverá atender na íntegra as obrigações constantes do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

XV – DA GARANTIA CONTRATUAL (ARTIGO 70, §1º DA LEI FEDERAL Nº 13.303/2016)

15.1. A licitante vencedora deverá apresentar a garantia contratual cujo detalhamento consta da Minuta do Contrato – Anexo VII deste edital.

XV – VIGÊNCIA CONTRATUAL

16.1. O Contrato vigorará da data de sua assinatura até o término das obrigações assumidas pelas partes.

XVII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. As licitantes estarão sujeitas às penalidades previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 10.520/2002, e demais legislações pertinentes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, em especial:

a) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da proposta da licitante, caso a mesma retire sua proposta após sua convocação para entrega da documentação de habilitação. No caso de proposta com valor irrisório, a multa será calculada sobre o valor da proposta vencedora.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta, caso a licitante não comprove as condições de habilitação, quando convocada.

c) Multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total da proposta no caso da proponente vencedora se recusar a assinar o Instrumento Contratual dentro do prazo estabelecido no item 13.1 deste Edital, podendo ser aplicada, pela PRODAM, a sanção de suspensão (Art. 83, Inc. III da Lei Federal 13.303/2016).

d) Penalidade de advertência no caso de atraso de até 3 (três) dias úteis na devolução das vias do Instrumento Contratual, conforme estabelecido no item 13.1 deste Edital.

e) Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta caso o atraso na devolução das vias Contratuais seja superior a 3 (três) dias úteis.

17.2. Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a Prodam notificará a empresa para apresentar defesa prévia, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço informado na proposta comercial.

17.3. As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial Cidade de São Paulo, nos termos do Decreto Municipal nº 44.279/2003, ressalvados os casos previstos no referido ato normativo**.**

XVIII – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1 As informações relativas às condições de faturamento e pagamento estão disciplinadas na Minuta do Contrato – Anexo VII deste Edital.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

XIX - DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

19.2 Fica assegurado à PRODAM-SP o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, conforme artigo 62 da Lei Federal nº 13.303/2016.

19.3 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PRODAM-SP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.4 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

19.5 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

19.6 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

19.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na PRODAM-SP.

19.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão do Pregão Eletrônico.

19.9 As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

19.10 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei Federal nº 13.303/2016 e demais legislações pertinentes.

O Foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, será a Comarca de São Paulo-SP, com exclusão de qualquer outro.

São Paulo, ___ de _____ de 2018.

_____

PREGOEIRO

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO I - Termo de Referência

Sistema de Gestão de Atendimento e de Agendamento – Descomplica SP

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 DataCentrer :

- 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 da 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:

4.2.2 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

4.2.3 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.

4.2.4 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**
9	Módulo de Agendamento de Serviços	R$	Mensal
9	Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	R$	Mensal
9	Módulo de Relatório	R$	Mensal
7	Módulo de Supervisão	R$	Mensal
7	Módulo de Sala de Situação	R$	Mensal
9	Módulo de Atendimento	R$	Mensal
6	Módulo de Autoatendimento	R$	Mensal
7	Módulo de Computação Cognitiva	R$	Mensal
8	Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	R$	Mensal
173	TVs de 40’ com suporte de fixação	R$	Mensal
167	Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)	R$	Mensal
172	Impressoras térmicas	R$	Mensal
1407	Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	R$	Mensal
55	Leitores de código de barras/QR code	R$	Mensal
53	Totens de autoatendimento	R$	Mensal

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

56	Totens emissores de senha	R$	Mensal
102	Servidores Locais	R$	Mensal
5320	Horas de integração e customização (h/h)	R$	Sob demanda
	Preço Global	R$	

Tabela 1: composição de preços

4.2.5 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.

4.2.6 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.

4.2.7 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.

4.2.8 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 ul-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

tima LICITANTE não atender aos requisitos e funcionalidades durante a Prova de Conceito.

4.3 PROVA DE CONCEITO

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

4.3.3 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**.**

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

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

4.3.6 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.

4.3.7 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- Monitoramento e supervisão do atendimento e possíveis cenários;
- Monitoramento situacional de todos os postos de atendimento e possíveis cenários;

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

4.4 PLANO DE TESTES

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

4.4.3 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.

4.4.4 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.

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

4.4.6 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.

4.4.7 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

4.4.8 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.

4.4.9 A Prodam terá 1 (um) dia para analisar e solicitar alterações

4.4.10 A LICITANTE terá 1(um) dia para realizar as alterações solicitadas pela PRODAM e enviar o plano alterado.

4.4.11 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.

4.4.12 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.

4.4.13 O plano de testes devera informar os produtos que serão gerados. Após a realização dos testes, os resultados servirão de base e elemento probatório, para avaliação da solução ofertada.

4.4.14 A LICITANTE será a responsável por gerar as evidências de execução de testes para análise da CONTRATANTE.

4.4.15 O Plano de Testes deverá recomendar e descrever as estratégias de testes a serem empregadas, considerando minimamente os testes descritos a seguir:

4.4.15.1 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 Toten 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 devera ser 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

4.4.15.2 TESTES FUNCIONAIS

4.4.15.2.1 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.

4.4.15.2.2 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.

4.4.15.3 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.;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

4.4.15.4 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 CONTRANTANTE 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 inicio 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 coorporativo 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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) serviços(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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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 Toten.
- Permitir o cancelamento de senhas emitidas erroneamente onde cidadão desistiu do atendimento antes de ser chamado.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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 multi-avaliação, 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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 braile, 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 seviço

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 fara 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 toma-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

da 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- **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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 especifico 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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 aci-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ma 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

12.5.1.30 Analise 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

12.6.1 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

13.8 MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

13.8.1 Dashboard e Sala de Situação

13.8.1.1 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

13.8.1.2 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.

13.8.1.3 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).

13.8.1.4 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.

13.8.1.5 A atualização das informações deve ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado.

13.8.1.6 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.

13.8.1.7 Deve possuir tabela de agendamentos, apresentando quantidade de agendamentos total, quantidade de comparecimento e quantidade de sem comparecimento.

13.8.1.8 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).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

13.8.2 Painel de Monitoramento

13.8.2.1 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;

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

13.8.3 Monitoramento por aplicativo móvel

13.8.3.1 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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;

13.9 MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO

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

13.9.2 O equipamento no formato de Toten deverá possui sistema operacional, softwares de monitoramento e manutenção remota.

13.9.3 A CONTRATANTE poderá a qualquer momento visualizar por meio de DashBoard específico o estado de funcionamento de cada equipamento.

13.9.4 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 sub utilizado dentro das unidades de atendimento.

13.9.5 Esta mudança deverá ocorrer em no máximo 10 dias úteis e será feita pela equipe da CONTRATADA sem custos adicionais.

13.9.6 Deverá possuir segurança física (carcaça de proteção) e lógica (proteção via software e gerenciamento remoto) para proteção do equipamento.

13.9.7 Permitir a impressão de senhas de atendimento de acordo com o grupo de serviço selecionado e disponível na unidade de atendimento.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

13.9.8 Deverá se integrar com os demais módulos do sistema, em especial o de gestão de atendimento e de agendamento para emissão de senhas e multi avaliação.

13.9.9 Deverá ser multicanal e multisserviço, onde poderão ser ofertados e oferecidos serviços de toda a Prefeitura de SP.

13.9.10 Triagem com recursos de interface visual e auditiva, visando atender portadores de necessidades especiais.

13.9.11 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.

13.10 MÓDULO DE COMPUTAÇÃO COGNITIVA

13.10.1 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.

13.10.2 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.

13.10.3 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.

13.10.4 Triagem com recursos cognitivos, via ChatBot, através do totem de autoatendimento.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

13.10.5 Deverá ser possível integrar as funcionalidades deste módulo às bases dos sistemas existentes na prefeitura, independente da estrutura de dados existentes nestes sistemas legados.

13.10.6 Após a aquisição do módulo não haverá cobranças adicionais pelo uso, quantidade de usuários conectados ou consultas por usuários.

13.10.7 Deverá ser possível integrar este módulo à redes sociais e aplicativos de troca de mensagens (Facebook, Whats up, Telegran, etc).

13.10.8 Deverá possuir interface chat customizável para integração à todos os portais e sites da prefeitura.

14 PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE INTEGRAÇÃO

14.1 Neste TR existe a integração com dois sistemas (CAC e SP156 – Central de atendimento da Prefeitura).

14.2 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.

14.3 Será utilizada a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos das integrações com outros sistemas que não estão identificados neste TR.

14.4 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.

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

14.6 Não serão aceitas cobranças de integrações feitas sem a devida aprovação do responsável na CONTRATANTE e cumprimento das normas estabelecidas neste TR.

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

14.8 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.

14.9 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.

14.10 O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias uteis 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.

15 PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE ALTERAÇÕES NO SISTEMA

15.1 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.

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

15.4 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.

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

15.6 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.

15.7 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.

15.8 O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias uteis 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.

16 MODELOS DOS DISPOSITIVOS DE PROPRIEDADE DA CONTRATANTE

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

16.2 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

de ambas as tecnologias (wireless e cabeada) sem que para isso seja necessário o acréscimo de nenhum dispositivo de hardware ou software.

16.3 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.

16.4 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.

16.5 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.

16.6 Todos os equipamentos deverão guardar total compatibilidade com os demais componentes (hardware e software) e requisitos da solução.

16.7 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.

16.8 Os equipamentos utilizados deverão estar em conformidade com as regras da ANATEL, ABNT e outras aplicáveis, especialmente quanto a sua homologação.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

16.9 Televisores

16.9.1 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

16.9.2 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.

16.9.3 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.

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

16.9.5 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

16.9.6 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.

16.9.7 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.

16.9.8 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.

16.10 Impressoras Térmicas

16.10.1 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

16.11 Totens de autoatendimento

16.11.1 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

16.11.3 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.

16.11.4 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.

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

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

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

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

16.11.9 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 pos-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

suir interface de comunicação no padrão Fast Ethernet 100BASE-TX para comunicação com a rede do BANCO e WiFi.

16.11.10 Deverá possuir Pin Pad para pagamentos eletrônicos

16.11.11 Leitor de código de barras e QR Code

16.11.12 Impressora térmica com largura da impressão: entre 64mm e 76mm e largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm

16.11.13 Monitor de 15 polegas ou superior com touch screen capacitivo

16.11.14 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.

16.11.15 Deverá ser possível realizar atualização e gerenciamento remoto de softwares básico (sistema operacionais e componentes) e de aplicações disponibilizadas pela prefeitura.

16.11.16 Sistema operacional Windows 7 ou superior de 32 ou 64 bits (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

16.12 Totens emissores de senha

16.12.1 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.

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

16.12.3 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.

16.12.4 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.

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

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

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

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

16.12.9 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

16.12.10 Monitor de 15 polegas ou superior com touch screen capacitivo

16.12.11 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.

16.12.12 Deverá ser possível realizar atualização e gerenciamento remoto de softwares básico (sistema operacionais e componentes) .

16.12.13 Sistema operacional Windows 7 ou superior de 32 ou 64 bits (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

Outros equipamentos

16.12.14 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.

16.12.15 Todos os servidores locais deverão ter dimensão para alocação em hack 19'. Não serão aceitos servidores de gabinete não compatíveis com a instalação em hack que será disponibilizado pela CONTRATANTE.

16.12.16 Todas as licenças de software para os equipamentos e servidores locais deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.

16.12.17 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)

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

16.12.20 Um equipamento não deverá ser substituído sem o consentimento prévio da Prodam.

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

17 NÍVEIS DE SERVIÇO

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

17.2 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE ENTREGA (ICPE)

17.2.1 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.

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

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

17.2.4 Cálculo do Cumprimento de Prazo de Entrega (ICPE)

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

17.2.6 ICPE = Dias de Atraso da Entrega = Data Real da Conclusão da Entrega – Data Prevista da Conclusão da Entrega – Dias de Avaliação da Entrega

Onde:

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

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

17.3 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO TOTAL (ICPT)

17.3.1 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.

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

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

17.3.4 Cálculo do Cumprimento de Prazo Total (ICPT)

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

17.3.6 ICPT = Dias de Atraso do Projeto = Data Real da Conclusão do Projeto – Data Prevista da Conclusão do Projeto – 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

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

17.4 INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE MANUTENÇÃO (ICPM)

17.4.1 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 Referencia.

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

17.4.3 Cálculo do Cumprimento de Prazo de Manutenção (ICPM)

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

17.4.5 ICPM = Soma do tempo de atendimento por prioridade / Nº 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 referencia.

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

17.5 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE

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

17.5.2 O índice de disponibilidade mensal por localidade "D" é calculado pela seguinte fórmula:

D=M/T

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

17.5.4 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.

17.5.5 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.

17.5.6 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.

17.5.7 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,

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

17.6 PRIORIDADE DO CHAMADO E PRAZOS PARA O ATENDIMENTO

17.6.1 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.

17.6.2 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.

17.6.3 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 funcionalidade ou no desempenho do sistema (todos os módulos) ou reduzem a sua tolerância a falhas, mas não causam interrupção dos serviços da solução.	4 (quatro) horas
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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

17.6.4 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.

17.6.5 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.

17.6.6 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.

17.7 OUTROS INDICADORES

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

17.7.2 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.

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

17.7.4 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

17.7.5 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;

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

18 SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

18.1 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.

18.2 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.

18.3 Desde a implantação da solução na primeira unidade de atendimento, e por todo o período restante de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá:

18.4 Manter disponível uma central de suporte técnico, de acordo com o horário de funcionamento das unidades, podendo variar entre 07h00 e 19h00;

18.5 Disponibilizar sistema de abertura de chamado técnico disponível para todas as unidades que utilizam a solução;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

18.6 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.

18.7 A CONTRATADA será responsável por qualquer defeito de projeto, materiais entregues ou dos equipamentos fornecidos e, se necessário, deverá substituir qualquer componente da solução.

18.8 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.

18.9 Entende-se por abertura do chamado a data e hora em que o foi feito acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE.

18.10 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.

18.11 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.

18.12 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.

18.13 Deverá ser fornecido número de protocolo para todos os chamados realizados pela CONTRATANTE, devendo o mesmo ser registrado em Relatório de Atendimento Téc-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

nico, padronizado e obrigatório para todos os atendimentos a serem realizados em campo.

18.14 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.

18.15 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.

18.16 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.

18.17 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.

18.18 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

18.19 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.

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

18.21 Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela contratante que não são de seu controle o 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.

19 ACESSO REMOTO

19.1 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.

20 VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1 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;

20.2 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

serviços de atendimento durante o, eventual, processo de migração entre as soluções, a em uso e a que vier a ser contratada.

20.3 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.

20.4 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).

20.5 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.

21 MIGRAÇÃO DE DADOS DAS INFORMAÇÕES DO SISTEMA LEGADO

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

22 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

22.1 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, obrigatori-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

amente, a especificação do serviço, a empresa que está fornecendo o atestado e o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão.

23 TREINAMENTO PRESENCIAL

23.1 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:

23.2 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

- 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.

24 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

24.1 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.

25 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.

27.1.2 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;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

27.1.3 A glosa seguirá os seguintes parâmetros de aferição:

27.1.4 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.

27.1.5 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:

$$P = V - G$$

27.1.6 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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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 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.

27.2.8 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

28 PENALIDADES

28.1 Treinamento

28.1.1 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.

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

28.2 Manutenção e migração de dados

28.2.1 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.

28.3 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.

28.4 Suporte, manutenção e Indisponibilidade

28.4.1 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:

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

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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

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

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

28.4.3 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.

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

28.4.5 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.

28.5 Prazos

28.5.1 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO II
MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

PREGÃO ELETRÔNICO n.º _____/2018

_____(nome da empresa), com sede em _____(endereço da empresa), neste ato representada por _____(nome por extenso)_____, identidade nº _____(órgão expedidor), vem, pelo presente, DECLARAR que os serviços e equipamentos ofertados atendem todos os requisitos gerais e específicos descritos no Anexo I – Termo de Referência, estando ciente das sanções previstas na Cláusula XVII do Edital.

Declaramos, ainda, estarmos cientes de que caso não sejam verificadas as condições acima mencionadas, estaremos sujeitos às sanções administrativas previstas nas leis que regem o presente Edital de Licitação.

_____local e data_____

_____(Assinatura)_____
(nome completo)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO III
DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE E NÃO SUSPENSÃO

À
PRODAM-SP

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO n.º _____/2018

A empresa _____ declara, sob as penas da lei, o que se segue:

1- que até a presente data não há qualquer fato impeditivo à sua habilitação.

2- que não foi declarada suspensa ou inidônea por qualquer ente/órgão da Administração Direta e Indireta da PMSP, demais Prefeituras, Governos Estaduais e Federal.

3- que se compromete a informar a superveniência de decisório que a julgue inidônea, durante a tramitação do procedimento licitatório ou da execução do contrato.

4- que observa rigorosamente o disposto no artigo 7º, Inciso XXXIII da Constituição Federal.

São Paulo, _____ de _____ de 2018.

_____
(nome/representante legal)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

À
PRODAM-SP

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO n.º _____/2018

A empresa _____ com sede na _____ nº _____, CNPJ nº _____, DECLARA, para a sua habilitação no presente processo licitatório, sob as penas da lei, que se enquadra na situação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.

São Paulo, _____ de _____ de 2018.

_____

Assinatura do Responsável Legal pela Empresa

CPF

RG

Nome legível, cargo, carimbo do CNPJ

OBS.: A Declaração deverá ser apresentada no original em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE NÃO CADASTRAMENTO E QUE NADA DEVE À PMSP

À
PRODAM-SP

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO n.º _____/2018

Declaro para os devidos fins que a empresa _____, CNPJ nº _____, estabelecida à rua _____, nº _____, bairro _____ - cidade – UF, não é cadastrada na cidade de São Paulo e nada deve ao município.

Para que se produzam os efeitos legais, firma-se a presente.

_____, ____ de _____ de ____

_____

(assinatura e nome do representante legal)

OBS: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO VI
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....

VALIDADE: 12 (DOZE) MESES CONTADOS DA PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

Aos ... dias do mês de ..... de ....., a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP – S/A** sita nesta Capital na Av. Francisco Matarazzo, n.º 1.500, Água Branca, inscrita no CNPJ sob nº 43.076.702/0001-61, neste ato representada pelo Diretor Presidente, Diretor de Administração e Finanças e Diretor de Infraestrutura e Tecnologia, nos termos do artigo 66 da Lei Federal nº 13.303/16, da Lei Federal nº 10.520/02, das Leis Municipais nº 13.278/02 e Decretos Municipais nºs 43.406/03, 44.279/03 e 46.662/05 e das demais normas legais aplicáveis, em face da classificação da proposta segundo critério estabelecido no Pregão Eletrônico nº ..... e, em virtude da deliberação do Pregoeiro publicada no Diário Oficial do Município de São Paulo de ....., e homologada pela Diretoria da PRODAM-SP às fls. ..... do Processo de Informação nº....., **RESOLVE registrar os preços para eventual e futura contratação de SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO, PARA UNIDADES DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO,** cujas descrições detalhadas encontram-se no Anexo I – Termo de Referência – desta Ata, tendo sido os referidos preços oferecidos pela empresa, cuja proposta foi classificada em 1º lugar no certame acima numerado. A classificação da empresa foi a constante da Ata de Classificação e Julgamento do certame, estando a referida empresa representada conforme indicado abaixo, observadas as condições enunciadas nas cláusulas que se seguem:

EMPRESA CLASSIFICADA EM 1º LUGAR - DETENTORA DA ATA:
.....
.....
.....
.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

CLÁUSULA I – OBJETO

1.1 – Constitui objeto da presente o Registro de Preços **para eventual e futura contratação de SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO, PARA UNIDADES DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO,** conforme características constantes no Termo de Referência – Anexo I deste instrumento.

CLÁUSULA II – PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1 – Os preços e quantidades ora registrados são os constantes nas tabelas a seguir:

Descrição	Quantidade(s)	Preço Mensal	Preço Anual
Módulo de Agendamento de Serviços	**9**		
Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	**9**		
Módulo de Relatório	**9**		
Módulo de Supervisão	**7**		
Módulo de Sala de Situação	**7**		
Módulo de Atendimento	**9**		
Módulo de Autoatendimento	**6**		
Módulo de Computação Cognitiva	**7**		
Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	**8**		
TVs de 40’ com suporte de fixação	**173**		
Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)	**167**		
Impressoras térmicas	**172**		
Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	**1.407**		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

Leitores de código de barras/QR code	**55**		
Totens de autoatendimento	**53**		
VALOR GLOBAL		**R$**	

2.2 – O valor total registrado é de R$ xxxxx (xxxxx).

2.3 – Os preços registrados têm caráter orientativo (preço máximo), cabendo ao gerenciador da Ata, bem como às unidades interessadas, a obrigatoriedade de promover prévia pesquisa de preço que revele a conveniência da contratação.

2.4 – As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, obrigações da Detentora, penalidades aplicáveis após a assinatura do contrato, condições de faturamento e pagamento, e demais condições do ajuste encontram-se definidos na minuta do contrato e no Termo de Referência, ANEXOS DESTA ATA.

CLÁUSULA III - ÓRGÃO(S) PARTICIPANTE(S)

3.1– São órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:

Inserir lista de órgãos participantes ou colocar como anexo da Ata. Não havendo órgãos participantes, suprimir a cláusula.

CLÁUSULA IV – VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS

4.1 – A presente Ata de Registro de Preços terá a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

CLÁUSULA V – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

5.1. Resta vedado o reajuste dos valores registrados por prazo inferior a 12 (doze) meses contados após um ano da data-limite para apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme disposto no artigo 2º, § 1º da Lei Federal nº 10.192 de 14/10/2001, ou, se novas normas federais sobre a matéria autorizarem o reajustamento antes deste prazo, ressalvada a possibilidade de readequação dos preços para restabelecer o equilíbrio econômi-

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

co-financeiro em face da superveniência de normas governamentais, aplicáveis ao objeto desta Ata.

5.2. Após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, caso haja prorrogação, o contratado poderá ter seus preços reajustados, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor IPC/FIPE a contar da data da apresentação da proposta.

5.3. Deverá a CONTRATADA manifestar-se quanto ao reajuste dos valores registrados em, no máximo 10 (dez) dias úteis do vencimento do período de 12 (doze) meses, conforme item 5.1.

CLÁUSULA VI – OBRIGAÇÕES DA DETENTORA

6.1. Durante o prazo de validade desta Ata de Registro de Preços deverão ser observadas as seguintes condições:

a) Os órgãos e entes participantes da presente Ata de Registro de Preço não serão obrigados a adquirir os serviços objeto desta Ata, exclusivamente pelo Sistema de Registro de Preços, podendo licitar quando julgar conveniente, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie à empresa Detentora, ou, cancelar a Ata, na ocorrência de alguma das hipóteses legalmente previstas para tanto, garantidos à Detentora, neste caso, o contraditório e a ampla defesa;

b) A partir da assinatura da Ata de Registro de Preços, a Detentora se obriga a cumprir, na sua íntegra, todas as condições estabelecidas, ficando sujeita, inclusive, às penalidades legalmente cabíveis pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas;

c) O prazo para assinatura dos contratos decorrente desta Ata de Registro de Preços será de 5 (cinco) dias úteis após a convocação nesse sentido, podendo ser prorrogado, por igual período, apenas uma vez, em caso de situação justificável e aceita pela Contratante;

d) Os contratos firmados pela PRODAM ou por qualquer órgão participante, frutos de adesão a esta Ata, serão formalizados com base no Anexo ____ do Edital – Minuta do Instrumento Contratual;

e) Para a assinatura do contrato a Detentora deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal e situação econômico-financeira, caso aqueles apresentados na fase de assinatura desta Ata de Registro de Preços estejam com seus prazos de validade expirados, e ainda estar em situação regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do Município de São Paulo (Lei Municipal n.º 14.094/05 e Decreto Municipal n.º 47.096/06), mediante consulta ao site http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

f) Caso haja alguma taxa ou emolumento cobrado por órgão contratante para a elaboração do instrumento contratual, o valor será pago pela Detentora desta Ata.

6.2. A Detentora apresentará, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura de cada contrato oriundo desta Ata, garantia contratual na forma do artigo 70, § 1º, da Lei Federal nº 13.303/16, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado.

6.3. A garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.

6.4. A Contratada deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.

6.5. A insuficiência da garantia não desobriga a Contratada quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apuradas pela Contratante que sobejarem aquele valor.

6.6. A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela Contratada à Contratante ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à Contratada o que remanescer.

6.7. Para cobrança pela Contratante de quaisquer valores da Contratada, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.

6.8. A garantia poderá ser executada pela Contratante a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à Contratada, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

6.9. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.

6.10. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.

6.11. A Contratada se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

CLÁUSULA VII – PENALIDADES

7.1. A DETENTORA estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16 e demais legislações pertinentes, em especial:

a) Advertência por escrito no caso de atraso na devolução das vias do Instrumento Contratual devidamente assinado, dentro do prazo estabelecido no item 5.1, letra "c", desta Ata;

b) Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor total a ser contratado, caso o atraso na devolução das vias contratuais ultrapasse 5 (cinco) dias úteis;

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total a ser contratado no caso a DETENTORA não compareça ou se recuse a assinar o instrumento contratual dentro do prazo estabelecido no item 5.1, letra "c", desta Ata, podendo ser aplicada, ainda, e penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM-SP pelo prazo de até 2 (dois) anos;

d) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da proposta no caso de rescisão e/ou cancelamento da respectiva Ata de Registro de Preços por culpa ou a requerimento da DETENTORA, sem motivo justificado ou amparo legal.

CLÁUSULA VIII – CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada de pleno direito:

8.1.1 - Pela PRODAM-SP, quando:

a) A Detentora não cumprir as obrigações constantes da Ata de Registro de Preços;

b) A Detentora não formalizar contrato decorrente do Registro de Preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, sem motivo justificado;

c) A Detentora der causa à rescisão administrativa de contrato decorrente do Registro de Preços;

d) Em qualquer caso de inexecução total ou parcial do contrato decorrente da Ata de Registro de Preços;

e) A transferência no todo ou em parte do instrumento contratual;

f) Por razões de interesse público, devidamente motivadas e justificadas pela Administração;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

g) A Detentora não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de tais preços tornar-se superior àqueles praticados no mercado.

8.1.1.1 - A comunicação do cancelamento do preço registrado, nos casos previstos no item 8.1.1, será feita por correspondência com aviso de recebimento, juntando-se o comprovante aos autos que deram origem ao registro de preços.

8.1.1.2 - No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço da Detentora, a comunicação será feita por publicação no Diário Oficial da Cidade, por duas vezes consecutivas, considerando-se cancelado o preço registrado a partir da última publicação.

8.1.2 – Pela Detentora, quando, mediante solicitação por escrito, comprovarem estar impossibilitadas de cumprir as exigências desta Ata de Registro de Preços.

8.1.2.1 - A solicitação da Detentora para cancelamento dos preços registrados deverá ser formulada com a antecedência de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Integram esta Ata o Edital do Pregão nº ..... e a proposta da empresa classificada em 1º lugar no certame supracitado.

9.2 – Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer questão decorrente da utilização da presente Ata.

9.3 – Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 13.303/16 e demais normas aplicáveis.

E por estarem assim, justos e avençados, assinam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo.

São Paulo, .. de ..... de.....

Pela PRODAM-SP: .....

Pela DETENTORA: .....

TESTEMUNHAS: 1) 2)

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO VII
MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO, PARA UNIDADES DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO

REGIME DE EXECUÇÃO:

CONTRATANTE: ....., com sede na ..... n.º ....., no Município de ....., no Estado de ....., CEP ....., inscrita no CNPJ sob n.º ....., neste ato representada por ....., portador da Cédula de Identidade RG n.º ..... SSP/.... e inscrito no CPF/MF sob o n.º .....

CONTRATADA: ....., com sede na ..... n.º ....., no Município de ....., no Estado de ....., CEP ....., inscrita no CNPJ sob n.º ....., neste ato representada por ....., portador da Cédula de Identidade RG n.º ..... SSP/.... e inscrito no CPF/MF sob o n.º .....**.**

PROCESSO DE INFORMAÇÃO Nº XXXX
MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXX

As partes acima qualificadas resolveram, de comum acordo, celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA I – OBJETO

1.1. **O presente contrato tem por objeto a** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE ATENDIMENTO E AGENDAMENTO AO PÚBLICO, PARA UNIDADES DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO**, conforme descrições constantes no Termo de Referência – Anexo I deste instrumento.**

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

CLÁUSULA II – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. Constitui obrigações da CONTRATADA:

a) Cumprir fielmente todas as obrigações estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste instrumento, garantindo a qualidade dos serviços prestados;

b) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da contratação.

CLÁUSULA III – VIGÊNCIA CONTRATUAL

3.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 5 anos, conforme dispõe o artigo 71, da Lei Federal nº 13.303/16.

3.2. Qualquer alteração, prorrogação e/ou acréscimos no decorrer deste contrato será objeto de termo aditivo, previamente justificado e autorizado pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA IV – PREÇO

4.1. A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores conforme tabela abaixo:

Quantidade(s)	Descrição	Preço Mensal	Preço Anual
	Módulo de Agendamento de Serviços		
	Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários		
	Módulo de Relatório		
	Módulo de Supervisão		
	Módulo de Sala de Situação		
	Módulo de Atendimento		
	Módulo de Autoatendimento		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

	Módulo de Computação Cognitiva		
	Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center		
	TVs de 40’ com suporte de fixação		
	Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)		
	Impressoras térmicas		
	Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação		
	Leitores de código de barras/QR code		
	Totens de autoatendimento		
	Totens emissores de senha		
	Servidores Locais		
Quantidade de Horas	**Descrição**	**Preço h/h**	**Preço Total**
	Horas de integração e customização (h/h) (sob demanda)		
VALOR TOTAL		**R$**	

4.2. O valor total do presente contrato é de R$ .....(.....).

4.3. Nos valores acima já estão incluídos todos os tributos e encargos de qualquer espécie que incidam ou venham a incidir sobre o contrato durante sua vigência, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como outras despesas necessárias à execução deste contrato, conforme disposto no art. 77 da Lei n. 13.303/16.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

4.4. Resta vedado o reajuste do valor contratual por prazo inferior a 12 (doze) meses contados após um ano da data-limite para apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme disposto na Lei Federal nº 10.192 de 14/10/2001, ou, se novas normas federais sobre a matéria autorizarem o reajustamento antes deste prazo.

4.5. Após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, caso haja prorrogação, o contratado poderá ter seus preços reajustados, mediante solicitação, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor IPC/FIPE a contar da data da apresentação da proposta.

4.6. Deverá a CONTRATADA manifestar-se quanto ao reajuste do valor do contrato em, no máximo 10 (dez) dias úteis do vencimento do período de 12 (doze) meses, conforme item 4.4.

CLÁUSULA V – GARANTIA CONTRATUAL (Art. 70, §1º da Lei Federal nº 13.303/16).

5.1 – A Contratada deverá prestar garantia contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura deste instrumento, na forma do artigo 70, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16, no valor de R$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os procedimentos a seguir elencados.

5.2. A garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.

5.3. A Contratada deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.

5.4. A insuficiência da garantia não desobriga a Contratada quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apuradas pela Contratante que sobejarem aquele valor.

5.5. A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela Contratada à Contratante ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à Contratada o que remanescer.

5.6. Para cobrança pela Contratante de quaisquer valores da Contratada, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

5.7. A garantia poderá ser executada pela Contratante a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à Contratada, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

5.8. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.

5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.

5.10. A CONTRATADA se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

5.11. A Contratada deverá realizar a prestação dos serviços que compõe o objeto desta licitação a partir da assinatura do contrato e de acordo com o estabelecido no Termo de Referência - Anexo I, deste contrato.

CLÁUSULA VI – FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Condições de Faturamento

6.1.1. 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.

6.1.2. 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;

6.1.3 A glosa seguirá os seguintes parâmetros de aferição:

6.1.3.1. 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

6.1.3.2. 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

6.1.3.3. 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.

6.2. Condições de Pagamento

6.2.1. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do Setor de Expediente, localizado na Avenida Francisco Matarazzo, nº 1500, Edifício Los Angeles, 1º andar, Água Branca, São Paulo – SP. Aos cuidados da Gerência Financeira (GFI).

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.2.4 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.

6.2.5 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.

6.2.6. 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 do Termo de Referência**.

6.2.7. 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.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

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.

CLÁUSULA VII – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

7.1. As partes têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante reajuste ou revisão de preços.

CLÁUSULA VIII – MATRIZ DE RISCOS

8.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, as partes identificam os riscos decorrentes da presente relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante no Anexo ___ deste contrato.

8.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA IX – SUSTENTABILIDADE

9.1. A contratada, na qualidade de produtora, comerciante ou importadora, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte do lixo tecnológico originário da contratação, entendido como aqueles produtos ou componentes eletroeletrônicos em desuso e sujeitos à disposição final, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, conforme artigo 1° da Lei estadual n° 13.576, de 2009, do Estado de São Paulo, e legislação correlata.

CLÁUSULA X – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A Contratada está sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

a) Advertência por escrito;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

b) Pelo descumprimentos dos prazos estabelecidos no Termo de Referência deverão ser observadas as penalidades estabelecidas no item 5 do Termo de Referência – Anexo I deste instrumento;

c) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual ou da parcela correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital;

d) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, pelo descumprimento das demais cláusulas e na reincidência, o dobro, a ser cobrada extra ou judicialmente, conforme o caso, exceto aquelas cujas sanções já estejam estabelecidas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber;

e) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, no caso de rescisão e/ou cancelamento do contrato por culpa ou a requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da CONTRATANTE.

f) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM-SP, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

10.2. Para a cobrança, pela CONTRATANTE, de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste contrato poderá ser executada na forma da lei.

10.3. Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a Contratada será notificada pela Contratante a apresentar defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço constante do preâmbulo do contrato.

10.4. Considera-se recebida a notificação na data assinatura do aviso de recebimento ou, na ausência deste, a data constante na consulta de andamento de entrega realizada no site dos correios, sendo certificado nos autos do processo administrativo correspondente qualquer destas datas.

10.4.1. Caso haja recusa da Contratada em receber a notificação, esta será considerada recebida na data da recusa, contando a partir desta data o prazo para interposição da defesa prévia.

10.5. A aplicação de penalidade de multa não impede a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos decorrente de descumprimento total ou parcial do contrato.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

10.6. A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pela PRODAM, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.

10.7. As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, nos termos do Decreto Municipal nº 44.279/03, ressalvados os casos previstos no referido ato normativo.

CLÁUSULA XI – RESCISÃO E SUSPENSÃO

11.1. A PRODAM-SP poderá rescindir o presente contrato, unilateralmente, nos termos do artigo 473, do Código Civil, nas seguintes hipóteses:

a) em caso de inexecução total do contrato, incluindo a hipótese prevista no artigo 395, parágrafo único do Código Civil;

b) a lentidão do seu cumprimento, levando a PRODAM a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

c) o atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

d) a paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à PRODAM;

e) descumprimento das obrigações trabalhistas (casos que envolvem cessão de mão de obra) ou a perda das condições de habilitação da contratada. Nos casos desta alínea, a PRODAM poderá conceder prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação;

f) o cometimento reiterado de faltas na sua execução que impeçam o prosseguimento do contrato;

g) a transferência, no todo ou em parte, deste contrato, sem prévia e expressa autorização da Contratante;

h) a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

j) o descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

k) a prática pela contratada de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa) e Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção);

l) a prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da PRODAM, direta ou indiretamente;

m) razões de interesse da PRODAM, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo interno.

11.1.1 A rescisão por ato unilateral a que se refere esta cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

11.2 Deve-se ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão: a) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais; b) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato; c) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento; d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas; e) custo total e estágio de execução física e financeira dos contratos.

11.3 Desde que haja conveniência para a PRODAM, a rescisão amigável é possível, por acordo entre as partes devidamente reduzido a termo no competente processo administrativo.

11.4 Poderá haver também rescisão por determinação judicial nos casos previstos pela legislação.

11.5. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.6 Não constituem causas de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência dos fatos que independam da vontade das partes, tais

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

como os que configurem caso fortuito e força maior, previstos no artigo 393, do Código Civil.

11.7 Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial; ou da decisão judicial, se for o caso.

11.8 A suspensão da execução do contrato, que não poderá exceder 120 (cento e vinte) dias, pode ser determinada pelo gestor do contrato a em casos excepcionais.

> **11.8.1** Nesta hipótese o gestor de contratos deve comunicar a suspensão da execução do contrato ao preposto ou contato do contratado, indicando o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor bem como quais as atividades devem ser mantidas pela contratada, se for o caso.

CLÁUSULA XIII – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, explícitos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.

> **12.1.1** O presente instrumento e suas cláusulas se regulam pela Lei Federal nº 13.303/16, pelos preceitos de direito privado, mormente a Lei n. 10.406/02 (Código Civil) e disposições contidas na legislação municipal, no que couber.

12.2. A Contratada deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato do Pregão Eletrônico nº **XXXXX** nas faturas pertinentes, que deverão ser preenchidas com clareza, por meios eletrônicos, à máquina ou em letra de forma.

12.3. A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à empresa pública ou à sociedade de economia mista a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

13.4. A mera tolerância do descumprimento de qualquer obrigação não implicará em perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

13.5. Na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis que reflitam nos preços dos serviços, tornando-o inexequível, poderão as partes proceder a revisão dos mesmos, de acordo com o disposto no artigo 81, § 5º, da Lei Federal nº 13.303/16.

13.6. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA XIV – VINCULAÇÃO AO EDITAL

14.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº **XXXXXXX** e seus anexos e à proposta da Contratada.

CLÁUSULA XV – FORO.

15.1. As partes elegem o Foro Cível da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir no decorrer da execução deste contrato.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo.

São Paulo, ... de ..... de .....

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

1. 2.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO VIII
ESTIMATIVA DE DEMANDA

ÓRGÃO	SMG	SMIT/GAB	IPREM	CET / DSV	SMTE
Descrição	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**
Módulo de Agendamento de Serviços	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Relatório	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Supervisão	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Sala de Situação	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Atendimento	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**
Módulo de Autoatendimento	**1**	**1**	**2**		**1**
Módulo de Computação Cognitiva	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**
Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	**1**	**1**	**2**		**1**
TVs de 40’ com suporte de fixação	**5**	**80**	**2**	**3**	**10**

Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)	**2**	**80**	**2**		**10**
Impressoras térmicas	**2**	**80**	**2**	**2**	**14**
Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	**2**	**1.000**	**2**	**11**	**150**
Leitores de código de barras/QR code	**2**	**20**	**2**		**28**
Totens de autoatendimento	**2**	**20**	**2**		**28**
Totens emissores de senha	**2**	**20**	**2**		**14**
Servidores Locais	**1**	**20**	**2**	**2**	**5**
Horas de integração e customização (h/h)		**5.000**	**100**		**200**

ÓRGÃO	SMADS	SMSU	PREF. REG. ARICANDUVA	TOTAL
Descrição	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**	**Quantidade(s)**
Módulo de Agendamento de Serviços	**1**		**1**	**9**
Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	**1**		**1**	**9**
Módulo de Relatório	**1**		**1**	**9**
Módulo de Supervisão			**1**	**7**
Módulo de Sala de Situação			**1**	**7**
Módulo de Atendimento	**1**	**1**	**1**	**9**
Módulo de Autoatendimento			**1**	**6**
Módulo de Computação Cognitiva			**1**	**7**
Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	**1**	**1**	**1**	**8**
TVs de 40’ com suporte de fixação	**54**	**17**	**2**	**173**

Mini PC's acoplado (utilizados como painéis de senha)	**54**	**17**	**2**	**167**
Impressoras térmicas	**54**	**17**	**1**	**172**
Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	**240**		**2**	**1.407**
Leitores de código de barras/QR code			**3**	**55**
Totens de autoatendimento			**1**	**53**
Totens emissores de senha		**17**	**1**	**56**
Servidores Locais	**54**	**17**	**1**	**102**
Horas de integração e customização (h/h)			**20**	**5.320**

ANEXO IX
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Ref.: PREGÃO Nº _____/2018
(PAPEL COM TIMBRE DA EMPRESA)

Declaramos que esta proposta tem validade pelo prazo de 60 dias, contados da data de abertura desta proposta, e que concordamos com todas as condições estabelecidas o e respectivos Anexos.

Descrição	Quantidade(s)	Preço Mensal	Preço Anual
Módulo de Agendamento de Serviços	**9**		
Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	**9**		
Módulo de Relatório	**9**		
Módulo de Supervisão	**7**		
Módulo de Sala de Situação	**7**		
Módulo de Atendimento	**9**		
Módulo de Autoatendimento	**6**		
Módulo de Computação Cognitiva	**7**		
Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	**8**		
TVs de 40’ com suporte de fixação	**173**		
Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)	**167**		
Impressoras térmicas	**172**		
Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação	**1.407**		
Leitores de código de barras/QR code	**55**		
Totens de autoatendimento	**53**		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

Totens emissores de senha	**56**		
Servidores Locais	**102**		
Descrição	**Quantidade de Horas**		
Horas de integração e customização (h/h)	**5.320**		
VALOR GLOBAL A SER POSTADO NO COMPRASNET (Equivalente a 24 MESES de Vigência Contratual)		**R$**	

Preço Global (postado no Comprasnet) por extenso.

CONTRATADA deverá apresentar seus preços com todos os impostos, encargos, taxas inclusos nos preços.

"DECLARO QUE OS SERVIÇOS OFERTADOS ATENDEM NA ÍNTEGRA AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL E DO TERMO DE REFERÊNCIA".

Local e Data

NOME / RAZÃO SOCIAL / CNPJ /ENDEREÇO COMPLETO / TELS. / E-mail
(Assinatura do representante legal da Proponente com a devida identificação)

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO X
PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

PREGÃO ELETRÔNICO N.º _____/2018

Licitante: _____

CNPJ do Licitante: _____

Detalhamento dos componentes dos custos da prestação dos serviços	Percentual na composição dos custos da prestação dos serviços	Custo dos componentes em R$
Encargos Sociais	_____% (_____)	R$_____ (_____)
Insumos	_____% (_____)	R$_____ (_____)
Tributos (Discriminar) **VEDADA A INCIDÊNCIA DOS TRIBUTOS PREVISTOS NO ITEM 6.14 DO EDITAL**	_____% (_____)	R$_____ (_____)
Lucro	_____% (_____)	R$_____ (_____)
Demais Componentes Formadores dos Custos: (Discriminar a seguir, se houver)	_____% (_____)	R$_____ (_____)

Local e data.

_____
(Assinatura do Representante Legal do Licitante)

OBSERVAÇÃO:
Nos termos do **item 6.14** do edital é vedada a incidência do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL como custos a serem repassados à Contratante, em observância a Súmula 254/2010 do (TCU).

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO XI
RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE

Para efeito de medição e pagamento da solução de gestão do atendimento e agendamento, caracterizando: equipamentos, sistemas e serviços, a contratada deverá apresentar um relatório de disponibilidade por unidade de atendimento e por módulo contratado, que será conferido pela Contratante com base nos dados de ocorrências de sistemas registrados na Central de Serviços da Prodam ou através de controle próprio realizado pela Contratante.

RELATÓRIO DE INDISPONIBILIDADE MENSAL

Unidade de Atendimento	Módulo Indisponível	Data	Início Indisponibilidade	Fim Indisponibilidade	Minutos Indisponíveis	Informações relevantes sobre a indisponibilidade

O cálculo do valor a ser pago será feito em minutos, sendo que cada minuto de indisponibilidade será glosado.

RELATÓRIO MENSAL PARA FATURAMENTO

Módulos para medição da disponibilidade (Sistemas, Equipamentos e/ou Serviços)	Minutos Mensais Contratuais	Minutos de Disponibilidade Apurados	Minutos/Glosa	Valor do Minuto	Valor da Glosa	Valor a Faturar	Observações
Módulo de Agendamento de Serviços	43.200						
Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários	43.200						
Módulo de Relatório	43.200						
Módulo de Supervisão	43.200						
Módulo de Sala de Situação	43.200						
Módulo de Atendimento	43.200						
Módulo de Autoatendimento	43.200						
Módulo de Computação Cognitiva	43.200						
Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center	43.200						

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO XII
MODELO DE TERMO DE ACEITE

CONTRATADA: <nome completo da empresa contratada>

CONTRATO: <número do contrato>

OBJETO: <breve definição do objeto de contratação>

ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa <**nome da empresa**>, procedeu com a prestação dos serviços de <**apontar os serviços prestados**>, discriminados na Nota Fiscal de Serviços n.º <inserir número>, emitida em __ / __ / 201_, referente ao <inserir o número do CO-00.00/000, <**dentro ou fora**> do prazo previsto, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone a conduta da empresa, respeitando as formalidades legais e cautelas de estilo, motivo pelo qual assinamos o presente termo.

São Paulo, __ de _____ de 201_.

NOME DO GESTOR DA CONTRATAÇÃO
Cargo ou Função
Gerência <detalhar> (XXX)

NOME DO FISCAL DA CONTRATAÇÃO
Cargo ou Função
Gerência <detalhar> (XXX)

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO XIII
MODELO ORDEM DE SERVIÇO – OS

IDENTIFICAÇÃO					
OS:		Requisitante do Serviço:		Data de Emissão:	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3 – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES			
Item	Atividades	Inicio	Fim

5 – OBSERVAÇÕES	
Data de Início dos Serviços	Data de Conclusão dos Serviços
CONTRATANTE	
Gestor do Contrato	
_____ Prodam	
CONTRATADA	
Preposto	
_____ Empresa	

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO XIV

1. TESTE DE CONFORMIDADE PARA PROVA DE CONCEITO

1.1. O Teste de Conformidade representa a execução de um conjunto pré-definido de verificações sobre os softwares e serviços oferecidos com o objetivo de determinar a viabilidade de sua utilização.

1.2. Concluída a demonstração da proponente e verificada a conformidade da proposta com o presente termo de referência, a equipe de apoio emitirá relatório contendo resumo da análise, descrevendo as atividades realizadas comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias.

1.3. A Solução será rejeitada se:

- Apresentar problemas de funcionamento durante o teste;
- Apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta;
- A não demonstração, ou demonstração parcial dos softwares.

1.4. Durante a demonstração não será permitido fazer ajustes ou modificações nos softwares.

1.5. Caso a primeira classificada não tenha atendido as especificações obrigatórias o pregoeiro convocará as demais licitantes, respeitando a ordem de classificação, a demonstrarem seus sistemas.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

1.6. Uma vez verificada a conformidade da proposta de menor preço com o presente termo de referência, será procedida a verificação do atendimento às condições habilitatórias da licitante.

1.7. Todos os dados relativos a nomes, endereços e documentos de pessoas utilizados na demonstração do sistema deverão ser fictícios, exceto quanto ao CPF/CNPJ que são validados automaticamente pelo software, sendo que a proponente poderá trazê-los em material impresso ou digital para facilitar a alimentação do sistema.

1.8. Ao final de cada operação, a proponente fará um print da tela (que poderá ser uma impressão direta ou gravação em um arquivo digital), com vistas a documentar e comprovar o item demonstrado.

1.9. Para referido teste, a Prodam designará uma Equipe Técnica, composta de representantes que acompanhará a Licitante em todas as etapas do teste.

1.10. O Teste de Conformidade será realizado em duas etapas: APRESENTAÇÃO DAS AMOSTRAS (Equipamentos e Softwares Ofertados no certame) e TESTE DE FUNCIONALIDADES.

1.11. O não cumprimento total ou apenas o atendimento parcial de qualquer uma das capacidades descritas no Caderno do Teste de Conformidade caracterizando o não cumprimento da Prova de Conceito.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

2. CADERNO DO TESTE DE CONFORMIDADE PARA PROVA DE CONCEITO

Item	Descrição do Requisito	Critério de Avaliação	Cumpre	Não cumpre
	(Atividades da Adjudicatária)	(Medição da CONTRATANTE)		
	TESTE DE AMOSTRA e INSTALAÇÃO			
1	Deve apresentar a amostra de: • 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 Toten emissor de senha.	Conferir se cada a(s) amostra(s) apresentada(s) está(ão) de acordo com o especificado no TR		
	TESTES DE FUNCIONAIS			
2	Os testes deverão ser realizados na(s) amostra(s) apresentada(s) no item 1 desse caderno.	Conferir se os Testes de Funcionalidade estão sendo realizados nos mesmos equipamentos já utilizados nas outras etapas do Teste.		
	SEGURANÇA DO SISTEMA			
3	Criação de perfis ou grupos de usuários, com níveis de acesso definidos.	Verificar se os usuários estão associados à grupos e se existem os respectivos níveis de acesso.		
4	Registrar uma alteração de dado crítico para a operação do sistema e analisar a trilha de auditoria	Deverão ser gravadas data e hora do evento auditado, usuário e IP da máquina ou rede de onde o evento foi comandado.		
5	Verificar se o login no sistema e a respectiva permissão de acesso à funcionalidade estão sendo controladas ao tentar acessar à uma funcionalidade não permitida.	Permissão de acesso negada ou disponível à depender da configuração do grupo de usuário		
6	Cadastrar serviços associados ao grupo e ao usuário	Usuário não deverá conseguir acessar serviços não autorizados ao seu grupo.		
7	Realizar a troca de senha ao acessar o sistema.	Sistema não deverá permitir a utilização de senhas repetidas.		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

8	Bloquear usuário após as seguintes situações: • Número de tentativas malsucedidas de login; • Número de dias de inatividade; • Fim de sua vigência; • Número de erros de segurança;	Apresentar mensagem específica ao tentar logar e o motivo do bloqueio.		
9	Bloquear o acesso simultâneo do mesmo usuário ao sistema.	Apresentar mensagem específica de bloqueio por acesso simultâneo ao tentar entrar com o segundo usuário após a confirmação que o primeiro usuário já está logado.		
10	Autorizar a execução de uma funcionalidade para um operador com nível de acesso restrito por meio de um usuário e senha de um segundo usuário.	Sem que haja a necessidade de reconfiguração do sistema, o operador do sistema deverá ser capaz de realizar um uma autorização à um grupo de usuário com o objetivo de liberar uma funcionalidade específica e sem afetar a todo o grupo a que este usuário pertence.		
	MÓDULO DE ATENDIMENTO			
	Triagens e emissores de senha e Impressão de senha			
11	Emitir senha com impressão	Verificar se a senha impressa atende os requisitos e parâmetros (serviço, prioridade e categoria) bem como (Número da senha, data e hora da emissão da senha, prioridade da senha)		
12	Emitir senha sem impressão	Verificar se senha emitida sem impressão entra numa fila e é contabilizada com as demais senhas daquela Secretaria/Órgão.		
13	Vincular determinada senha a um cidadão	Demonstrar o processo de vinculação da senha ao cidadão e demonstrar no sistema como os dados desse cidadão são armazenados		
14	Adicionar mais de um serviço à determinada senha da mesma Secretaria/Órgão	Demonstrar os serviços vinculados à senha e como os serviços são dispostos no sistema através dos módulos atendimento, diretor de unidade e supervisão		
15	Adicionar mais de um serviço, de mais de uma Secretaria/Órgão distintas, à determinada senha	Demonstrar os serviços vinculados à senha e como os serviços são dispostos no sistema através dos módulos atendimento, diretor de unidade e supervisão		
16	Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.	Demonstrar que o atendente consegue visualizar a lista de documentos necessárias para conferência com o cidadão presente na Unidade. Essa funcionalidade deve permitir a integração com as soluções Sp156 da Prefeitura.		
17	Criar um comentário / observação vinculado à senha.	Demonstrar a criação do comentário no módulo emissor/triagem e depois demonstrar que este comentário está visível para mais de um atendente de mais de uma Secretaria/Órgão		
18	Ativar e desativar senha proveniente do agendamento	Demonstrar a ativação da senha proveniente do agendamento e demonstrar o momento da chamada no painel; Demonstrar a desativação de uma senha proveniente de agendamento e o status dela no sistema		
19	Emitir senha pelo totem	Desmontar que a emissão é feita de maneira integrada com as demais interfaces e que a interface é responsiva		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

20	Cancelar uma senha	Demonstrar o cancelamento de uma senha antes da chamada ou com status pendente e demonstrar o cancelamento em módulos de monitoração e relatórios		
21	Configurar o formato de uma senha	Demonstrar a configuração de uma senha, alterando um texto estático		
	Atendimento em mesa			
22	Chamada da senha na mesa	Demonstrar que a parametrização permite a chamada das senhas emitidas na demonstração do módulo emissor/triagem, automaticamente		
23	Próxima senha	Demonstrar que a parametrização permite a chamada automática da próxima senha		
24	Alterar o serviço atribuído à senha	Demonstrar que o atendente pode alterar o serviço atribuído àquela senha chamada		
25	Visualizar as senhas em espera antes da chamada no painel	Demonstrar que a mesa pode visualizar as senhas em espera antes da chamada no painel		
26	Rechamada de senha e senha pendente	Demonstrar que a senha pode ser rechamada com atuação do atendente		
27	Senha Pendente	Demonstrar que depois de chamada e rechamada duas vezes a senha altera para status pendente. Demonstrar o status nos módulos monitoração e relatórios		
28	Agrupar as senhas na fila por prioridade e por atividade com proporcionalidade na chamada das prioridades ou por ordem de chegada dependendo da necessidade da unidade	Nos perfis de supervisor, diretor e coordenador, demonstrar as alterações nos agrupamentos das senhas: 1) Por proporcionalidade na chamada das prioridades. Exemplo para cada 03 senhas padrão, 01 preferencial e para cada 02 padrão 01 preferencial +80 2) Por ordem de chegada. Simultaneamente com a primeira modalidade em determinada Secretaria/Órgão e a segunda modalidade em outra Secretaria/Órgão diferente da primeira		
29	A mesa deve permitir ao atendente visualizar os seus próprios dados de atendimento	Demonstrar a tela do atendente com os seguintes dados visíveis: - 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;		
30	Descongelar uma senha	Demonstrar que é possível descongelar uma senha e que ela será chamada imediatamente		
31	Redirecionar senha	Demonstrar o redirecionamento de uma senha dentro da mesma Secretaria/Órgão e redirecionar para outra Secretaria/Órgão. Demonstrar a função redirecionar e aguardar até que a senha seja chamada.		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

32	Editar dados do cidadão vinculado à senha	Demonstrar a edição dos dados do cidadão na senha e visualizar a edição nos módulos supervisão e relatórios.		
33	Pausar atendimento	Demonstrar dois tipos de pausa de atendimento com as justificativas de Almoço e Café		
	Padrão de Atendimento			
34	Filtros das mesas por Atividades, categorias e prioridades	Demonstrar a mudança dos filtros de mesa por atividade e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento. Demonstrar a mudança do filtro de mesa por categoria e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento do filtro Demonstrar a mudança do filtro de prioridades e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento do filtro		
35	Filtros adicionais	Demonstrar que é possível cadastrar um filtro adicional que contemple dois dos parâmetros acima por exemplo		
	Alarmes			
36	Alarmes de tempo máximo de espera excedido	Demonstrar a ativação de um alarme e demonstrar o recebimento do alarme por e-mail e o recebimento do alarme pelo módulo supervisor		
	Atendimento da senha			
37	Iniciar Atendimento	Demonstrar o recurso iniciar atendimento		
38	Alterar Serviço	Demonstrar o recurso altera serviço		
39	Adicionar Serviço	Demonstrar o recurso adicionar serviço		
40	Adicionar Atividades	Demonstrar o recurso adicionar atividades		
41	Alterar Atividade	Demonstrar o recurso alterar atividade		
42	Alterar Categoria	Demonstrar o recurso alterar categoria		
43	Alterar Prioridade	Demonstrar o recurso alterar prioridade		
44	Incluir Atividade Adicional	Demonstrar o recurso incluir atividade adicional		
45	Cancelar Atendimento	Demonstrar o recurso cancelar atendimento		
46	Edição de Comentários na Senha	Demonstrar o recurso de editar um comentário da senha		
47	Chat	Simular uma conversa por chat		
48	Congelar Senha	Demonstrar o recurso de congelar senha		
49	Cancelar Senha	Demonstrar o recurso de cancelar senha		
50	Próxima Senha	Demonstrar o recurso próxima senha acionada pelo atendente		
51	Finaliza atendimento	Demonstrar o recurso finalizar atendimento		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

	Avaliação do Atendimento			
52	Avaliar o atendimento - monoavaliação	Demonstrar a modalidade monoavaliação, inclusive demonstrando como o atendente visualiza o momento em que a contagem de tempo para avaliação inicia e que tipo de avaliação está sendo feita. Demonstrar que a avaliação foi direcionada a um público alvo específico conforme item do TR		
53	Avaliar o atendimento - multiavaliação	Demonstrar a modalidade multiavaliação, inclusive demonstrando que a cada nova pergunta direcionada ao cidadão, o atendente recebe notificação iniciando nova contagem até que todas as perguntas se esgotem. Demonstrar que a avaliação foi direcionada a um público alvo específico, conforme item do TR		
	Descomplica Digital			
54	Emitir senhas virtuais	Demonstrar a possibilitar de emissão de senhas virtuais que não entram em espera e não são acionadas em painel de senhas, podem ou não ser impressa, mas que vinculam o cidadão à rede de atendimento da unidade		
55	Alterar senha virtual para senha física impressa	Demonstrar a impressão de uma senha virtual que foi transformada em senha real e o direcionamento desta para uma das Secretarias/Órgãos que realizam atendimentos presenciais;		
56	Autoatendimento ou atendimento monitorado	Demonstrar que o atendente pode dar início ao atendimento indicando se é autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Demonstrar que depois de 30 minutos o atendimento se encerra automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço;		
57	Atendimento realizado pelo atendente	Demonstrar que o atendente pode dar início ao atendimento, pode registrar um ou mais serviços realizados e pode finalizar 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);		
58	Lançar atendimento/planilhado	Demonstrar que o atendente pode 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		
59	Atendimentos simultâneos e anotações	Demonstrar que os módulos do Descomplica Digital permitem atendimentos simultâneos e permitem campo para anotações que podem ser visualizados inclusive por outras unidades de atendimento		
	MÓDULO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS			
60	Agendar um serviço e gerar protocolo com código de barras ou QR Code	Demonstrar o passo a passo do agendamento pelo cidadão, atendendo os requisitos do TR, inclusive com o cadastro na solução do agendamento. Demonstrar que o cidadão consegue escolher Unidade, serviço, dia e hora. Demonstrar a geração de 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.		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

61	Bloquear agenda	Demonstrar que a solução permite o bloqueio da agenda em determinados dias, ou intervalos de horas		
62	Encaminhamento automático para a espera	Demonstrar que a solução ofertada permite 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.		
63	Ativação da senha agendada na triagem	Demonstrar a ativação da senha agendada pela triagem, ou seja, que nesse caso a chamada não é automática		
64	Encaminhamento automático e ativação de senha usados simultaneamente	Demonstrar que é possível usar as duas funcionalidades simultaneamente. Exemplo: Secretaria A com chamada automática e Secretaria B com ativação pela triagem		
65	Cadastro do cidadão	Demonstrar o cadastro do cidadão		
66	Cancelamento do agendamento	Demonstrar que a solução dispõe 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.		
67	Histórico dos agendamentos	Demonstrar que a solução dispõe de tela de histórico dos agendamentos, onde o próprio cidadão possa consultar o status de cada um dos seus agendamentos efetuados.		
68	Gerenciamento dos agendamentos	Demonstrar que o módulo de supervisão da unidade de atendimento conta com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por dia, horário agendado, Secretaria/Órgão e serviço.		
	GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS			
69	Autenticação do usuário interno	Demonstrar que a solução ofertada contempla 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. Caso a CONTRATANTE julgue necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mecanismos de autenticação adicional à solução, sem ônus para a CONTRATANTE.		
	Gerenciamento de usuários			
70	Cadastrar um usuário com perfil Administrador	Demonstrar que o perfil do Administrador acessa todos os recursos de configurações do sistema e administração do sistema, monitoração do atendimento e relatórios, e parâmetros operacionais;		
71	Cadastrar um usuário com perfil Coordenador	Demonstrar que o perfil Coordenador acessa a monitoração de atendimento e relatórios de todas as unidades de atendimento;		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

72	Cadastrar um usuário com perfil Diretor de Unidade	Demonstrar que o perfil de Diretor de unidade acessa 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;		
73	Cadastrar um usuário com perfil Emissor/Triagem	Demonstrar que o perfil Emissor/Triagem realiza todas as funcionalidades de nível de triagem, inclusive 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;		
74	Cadastrar um usuário com perfil Atendente	Demonstrar que o perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de mesa.		
	Configuração da Solução			
75	Ambiente de configuração único e centralizado:	Demonstrar que a solução oferece funcionalidade de configuração através de ambiente único e centralizado.		
76	- 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	A Contratante definirá no mínimo 05 itens escolhidos aleatoriamente que serão demonstrados no momento do teste.		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

	MÓDULO RELATÓRIOS			
	Relatórios Gerenciais			
77	Geração de relatório gerencial automático	Demonstrar a geração automatizada de relatórios diários e gerenciais periódicos, pré-configurados e automatizados incluindo textos e gráficos.		
78	Gerar um relatório de Tempo Médio de Espera, um relatório de Avaliação do Cidadão e um relatório de Atendimentos Agendados	Demonstrar a geração dos relatórios, sendo que a solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa; Demonstrar que a solução OLAP permite exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, XLS ou ODS, PDF e Imagem (JPG ou similar). 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 Demonstrar os relatórios utilizando 3 dimensões ou mais em cada relatório solicitado		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

	MÓDULO SUPERVISÃO			
79	Tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das Secretarias/Órgãos, de cada unidade de Atendimento	Demonstrar que a tela de monitoramento contenha as listagens 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.		
80	Tela de monitoramento do fluxo de emissão de senhas de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento.	Demonstrar que o monitor de triagem lista 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.		
81	Pesquisa de senhas por: • Número da senha • Por dia	Demonstrar a pesquisa		
82	Rastrear uma senha	Demonstrar que a solução possibilita ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).		
	MÓDULO DE ATENDIMENTO			
	Triagens e emissores de senha e Impressão de senha			
83	Gerar e anexar número de protocolo do atendimento relativo ao serviço demandado, e anexar à senha emitida.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a Contratante		
	Padrão do Atendimento			
84	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.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

	Avaliação do Atendente			
85	Avaliação do atendente - Monoavaliação	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
86	Avaliação do atendente - Multiavaliação	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
	Controle dos serviços de retaguarda			
87	Protocolo do atendimento, rastreabilidade, envio de mensagens, finalização com a entrega do serviço ou do documento e relatório dos serviços executados	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
	MÓDULO AGENDAMENTO			
88	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.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
89	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.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
90	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.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
91	Oferecer unidade mais próxima para o cidadão considerando o dado informado de endereço residencial	Demonstrar que é possível oferecer a unidade de atendimento considerando a menor distância entre unidade e a residência do cidadão;		
	MÓDULO SUPERVISÃO			
92	Pesquisar senhas por cidadão	Demonstrar que a solução permite pesquisar senhas por Cidadão específico, incluindo visualização de todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento. Demonstrar que a solução permite 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 Ou demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

93	Monitorar alarmes	Demonstrar que a solução permite monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento, com os seguintes filtros: • Por data • Por tipo do alarme Ou demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
	MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO			
94	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.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a contratante		
95	Demonstrar as seguintes funcionalidades no Painel de Monitoramento: • 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	Deverá ser demonstrados todos estes contadores de atendimento		
	MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO			
96	Tótem de autoatendimento	Demonstrar a solução existente e como poderá ser adequada para a contratante		
	MÓDULO DE COMPUTAÇÃO COGNITIVA			
97	Chat Bot	Demonstrar a solução existente na Internet e Auto Atendimento e como poderá ser adequada para a contratante		

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

ANEXO XV
MATRIZ DE RISCO

A atribuição do risco especifica a parte a quem o risco será atribuído em caso de ocorrência.

É vedada à parte a quem foi atribuído o risco pleitear reequilíbrio econômico-financeiro no caso de sua ocorrência, salvo nas hipóteses expressamente previstas como forma de mitigação do risco.

Abaixo estão elencados alguns tipos de risco, sem prejuízo da inclusão de outros riscos, conforme objeto a ser contratado.

Quadro 1 - Riscos Jurídicos

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
Direito do Trabalho	Custos Advindos do não cumprimento da legislação trabalhista	Privado	Alto	Remota	Fiscalização do contrato por parte da Administração Pública

Quadro 2 – Riscos em Geral

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
Roubos ou Furtos de equipamentos	Prejuízo gerado por segurança inadequada dos equipamentos	Privado	Alto	Remota	O contrato deverá prever a necessidade de contratação de seguro
Eventos não seguráveis caracterizados como caso fortuito ou força maior	Eventos caracterizados como caso fortuito ou força maior que prejudiquem a continuidade do serviço	Privado	Médio	Ocasional	O contrato deverá prever SLA, com multa em caso de descumprimento.
Mudanças tributárias	Mudanças na legislação tributária que aumente o custo, exceto mudança na legislação do IR	Público	Baixo	Provável	Cláusula contratual de recomposição do equilíbrio econômico financeiro

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br